

CV273 - ALLIANZ-IUS VARIANDI

Allegato al provvedimento n. 31820

Spettabile

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Dipartimento per la Tutela del Consumatore 2

Direzione Credito, Assicurazioni, Poste, Servizi, Turismo e Sport

Piazza G. Verdi, 6/A

00198 - Roma

A mezzo PEC all'indirizzo: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: Procedimento CV/273 - Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del d.lgs. del 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**") e dell'art. 10, comma 1, del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 ("**Regolamento**").

Versione consolidata degli impegni presentati da Allianz il 18 luglio 2025

ALLIANZ S.P.A.



Roma, 3 ottobre 2025

INDICE

| | |
|---|----|
| PREMESSA | 2 |
| 1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista | 3 |
| 2) Professionista che presenta impegni | 3 |
| 3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento..... | 4 |
| 4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento... 4.1) <i>La asserita indeterminatezza contestata al par. 10 dell'Atto di Avvio</i> | 7 |
| 4.2) <i>La asserita indeterminatezza dei parametri per la determinazione della migliore liquidazione contestata al par. 11 dell'Atto di Avvio</i> | 10 |
| 4.3) <i>Le eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie contestate al par. 12 dell'Atto di Avvio</i> .. | 12 |
| 4.4) <i>Le modalità di comunicazione al consumatore relativo al rilascio di nuove Edizioni contestate al par. 13 dell'Atto di Avvio</i> | 13 |
| 4.5) <i>La asserita scarsa chiarezza e comprensibilità delle previsioni di cui trattasi contestate al par. 14 dell'Atto di Avvio</i> | 13 |
| 4.6) <i>Tempi di implementazione e periodo di validità degli impegni</i> | 14 |
| 5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria..... | 14 |
| 6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni..... | 17 |

PREMESSA

1. Con comunicazione notificata il 29 maggio 2025, prot. 0042549 (“**Atto di avvio**”), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**Autorità**” o “**AGCM**”) ha avviato nei confronti di Allianz S.p.A. (“**Allianz**” o “**Compagnia**”) un procedimento (“**Procedimento**”) ai sensi dell’art. 37-bis, commi 1, 2, 2-bis e 2-ter del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento.

2. In particolare, il Procedimento è finalizzato a verificare se talune clausole “*contenute nei modelli contrattuali assicurativi denominati ‘Allianz ULTRA’ per i settori ‘Salute’ e ‘Casa e Patrimonio’*” (“**Regolamenti**”) possano avere carattere vessatorio (v. par. 3 dell’Atto di avvio).

3. In proposito, si ritiene opportuno precisare sin d’ora che a valle dell’avvio del Procedimento, e anche in considerazione dei profili emersi nell’ambito del confronto avuto con gli Uffici dell’Autorità, la Compagnia ha svolto un’approfondita riflessione in merito alla formulazione delle clausole segnalate nell’Atto di avvio e, più in generale, sui Regolamenti di cui trattasi. Come di seguito analiticamente illustrato, tale riflessione ha

confermato che per il prodotto in esame non sono mai state applicate modifiche peggiorative della prestazione erogata al cliente. Ciò nonostante, si intende procedere a una revisione significativa della formulazione testuale dei Regolamenti; e ciò segnatamente nella prospettiva di chiarire che la dinamica evolutiva che caratterizza il Programma Allianz ULTRA (che fa sì che il prodotto assicurativo possa essere aggiornato, all'occorrenza, per rispondere alle tendenze manifestate dal mercato) sia comunque coerente con i principi della disciplina consumeristica e, segnatamente, con l'esigenza di garantire che il consumatore possa valutare e assumere le proprie scelte in modo informato e consapevole.

4. Come di seguito illustrato (e come meglio precisato nella memoria depositata in data odierna - **“Memoria”**), la Compagnia si è sempre attenuta ai principi dianzi richiamati nei propri rapporti con la clientela. Ciò nondimeno, alla luce dei rilievi e delle indicazioni oggi formulate dall'Autorità, essa si propone di rivedere gli enunciati contrattuali rilevanti, così da rispondere in modo puntuale ai profili evidenziati nell'Atto di avvio ed elidere in radice le preoccupazioni manifestate dall'Autorità.

5. Ciò posto, e senza che ciò costituisca acquiescenza rispetto al fondamento in diritto degli addebiti ipotizzati nel presente Procedimento, di seguito si illustrano gli impegni proposti da Allianz ai sensi dell'art. 27, co. 7, del Codice del Consumo (**“Impegni”**), auspicando che gli stessi possano essere condivisi dall'Autorità, così da condurre ad una positiva definizione del presente procedimento.

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

6. Procedimento CV/273.

7. Il Procedimento è stato avviato con comunicazione notificata ad Allianz il 29 maggio 2025, prot. 0042549.

2) Professionista che presenta impegni

8. Allianz S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Tre Torri, n. 3 (20145).

3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

9. Secondo quanto indicato nell'Atto di Avvio (v. par. 5), costituiscono oggetto del Procedimento le seguenti clausole:

A) ***“10) Manutenzione, aggiornamento, revisione di Allianz ULTRA e nuove Edizioni applicabili.***

Allianz - con regolare cadenza temporale e, in ogni caso, al ricorrere di modifiche normative o di altre circostanze che possano incidere sul rischio assicurato - riesaminerà il contenuto e la formulazione degli Ambiti di rischio. Il riesame sarà finalizzato a migliorare gli standard di servizio nonché l'accuratezza, la chiarezza e la semplicità delle condizioni di assicurazione. A tal fine si terrà conto anche degli andamenti e della sostenibilità tecnica relativa alle Soluzioni di garanzia offerte nonché dei generali interessi delle categorie di Clienti per le quali sono stati concepiti i diversi Ambiti di rischio. Qualora lo ritenga opportuno o necessario, alla luce di tale attività di monitoraggio e revisione, la Compagnia potrà modificare i contenuti di uno o più Ambiti di rischio rilasciando una nuova Edizione. In tal caso le eventuali nuove e diverse condizioni di assicurazione saranno applicate a tutti i contratti in essere in occasione del primo rinnovo annuale di Polizza (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno) successivo al rilascio della nuova Edizione, nei limiti di quanto di seguito descritto. Se, tuttavia, la Polizza dovesse rinnovarsi prima dell'inizio del secondo mese successivo a quello di rilascio della nuova Edizione, l'applicazione sarà posticipata al successivo rinnovo annuale (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno), salvo che nel frattempo sia stata rilasciata e risulti applicabile una nuova ed ulteriore Edizione.

Non saranno oggetto di adeguamento (e resteranno quindi ferme quelle convenute in sede di stipula) le regole negoziali in materia di: clausola broker; frazionamento del premio; criteri di ridefinizione del premio per età ove previsti; decorrenza e durata della copertura (salvo quanto di seguito previsto per disdetta e recesso).

Manterranno validità anche in caso di rilascio di nuove Edizioni: le dichiarazioni rese dal Contraente o dall'Assicurato prima della stipula del contratto; le eventuali designazioni di terzi vincolatari delle prestazioni risultanti dalle polizze o da appendici o da altri documenti contrattuali ad esse collegati ed altrimenti denominati; eventuali pattuizioni inerenti al tacito rinnovo della Polizza.

L'adeguamento del contratto non pregiudicherà i diritti già maturati dal Contraente o dall'Assicurato prima che la nuova Edizione sia divenuta applicabile. E così, esemplificativamente, le eventuali variazioni dei termini e/o delle modalità di comunicazione della disdetta e/o del recesso, oppure delle regole di evoluzione delle somme assicurate, dei limiti di indennizzo e del premio

previste dalla clausola di “Adeguamento automatico annuale”, ove richiamata in Polizza e presente nei Set Informativi degli Ambiti di Rischio, varranno soltanto a partire dal secondo rinnovo annuale successivo al rilascio della nuova Edizione. Tale differimento consentirà al Contraente, che non intenda accettare tali adeguamenti, di poter esercitare il proprio diritto di disdetta del contratto entro i termini contrattualmente previsti.

Esempio: [OMISSIONIS].

Le condizioni di assicurazione previste nella nuova Edizione saranno rese disponibili nel sito internet di Allianz e, con riferimento all’Edizione applicabile, nell’area riservata del Contraente, indicando la data dell’ultima Edizione aggiornata. Allianz, inserirà nell’area riservata del Contraente le nuove condizioni di assicurazione relative agli Ambiti di rischio acquistati previste dalla nuova Edizione, indicando se si tratti di modifiche imposte dalla normativa sopravvenuta o se si tratti di revisioni e variazioni introdotte dalla Compagnia per il miglioramento complessivo e la sostenibilità dei prodotti. Quando soggetti diversi, il Contraente sarà tenuto a comunicare all’Assicurato le informazioni rese disponibili sulla sua area riservata.

Le condizioni di assicurazione originariamente sottoscritte saranno comunque mantenute in evidenza nell’area riservata del Contraente.

Allianz darà informazione al Contraente della pubblicazione dell’Edizione applicabile sull’area riservata.

All’atto della sottoscrizione della Polizza e nei casi di successiva sottoscrizione di nuova Polizza - sottoscrizioni sempre precedute dalla valutazione della coerenza con le richieste e le esigenze del Contraente effettuata dall’Agente - il Contraente dichiarerà per iscritto di conoscere ed approvare il presente Regolamento (o, comunque, il Regolamento vigente al momento della successiva sottoscrizione) ed il meccanismo di applicazione al contratto delle eventuali nuove e diverse condizioni di assicurazione previste dalle successive Edizioni realizzate durante la vigenza del contratto”;

- B) **“11) Diritto alla miglior liquidazione, modalità di esercizio della Facoltà di chiedere l’applicazione delle condizioni originarie in caso di sinistro e supporto delle Agenzie.**

Al fine di privilegiare l’interesse dell’Assicurato, il sinistro sarà gestito e liquidato applicando le migliori condizioni di assicurazione tra quelle previste nell’ultima Edizione applicabile al tempo della denuncia di sinistro e quelle sottoscritte e contenute negli Ambiti di rischio originariamente acquistati, tutte presenti nella sua area riservata. (Diritto alla miglior liquidazione).

Fermo quanto sopra, in caso di sinistro, l'Assicurato può chiedere, che il sinistro medesimo sia liquidato alle condizioni di assicurazione contenute negli Ambiti di rischio originariamente acquistati e descritti nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza (Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie).

[OMISSIONIS].

Nel caso in cui l'Assicurato voglia avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, dovrà rivolgersi al proprio Agente quale soggetto deputato alla gestione del rapporto. In questo caso il rapporto – limitatamente alla gestione e liquidazione del sinistro in questione - sarà regolato dalle condizioni di assicurazione contenute nell'Edizione originariamente sottoscritta dal Contraente.

Eventuali sinistri successivi saranno gestiti e liquidati applicando il Diritto alla miglior liquidazione, ferma sempre la possibilità per l'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie.

Le prestazioni che prevedono il pagamento diretto da parte della Compagnia ad un soggetto terzo incaricato di eseguire tali prestazioni saranno erogate per il tramite della rete di fornitori di cui la Compagnia si avvale al momento della denuncia del sinistro, ferme sia il Diritto alla miglior liquidazione che la possibilità per l'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie.

La Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie non trova applicazione nelle ipotesi in cui la modifica contrattuale e la variazione delle condizioni di gestione/liquidazione del sinistro, sia stata imposta dalla necessità di adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'Autorità di Vigilanza.

Resta inteso che la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie non sarà neppure applicabile nei casi in cui l'adeguamento delle condizioni contrattuali non incida sulla prestazione indennitaria in caso di sinistro; cioè, in particolare, quando le modifiche comportino: (i) interventi volti a chiarire/esplicare le caratteristiche dei soggetti assicurati e/o delle garanzie; (ii) la variazione degli strumenti di pagamento consentiti (in conformità alla normativa di riferimento e sempre fatta salva la possibilità di pagamento attraverso il canale agenziale); (iii) variazioni dei criteri di adeguamento automatico del premio (c.d. indicizzazione).

Il meccanismo dinamico di evoluzione ed aggiornamento di Allianz ULTRA e la conseguente previsione del Diritto alla miglior liquidazione e della Facoltà di



chiedere l'applicazione delle condizioni originarie non saranno valevoli per eventuali Edizioni speciali create per determinati segmenti di clientela”;

C) “12) Modifica del Programma di protezione e degli Ambiti di rischio, Diritto alla miglior liquidazione e Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie in caso di rilascio di nuova Edizione

Nel caso in cui il Contraente, previa valutazione di coerenza con le sue richieste ed esigenze da parte dell'Agente, decida di modificare il suo Programma di protezione, potrà farlo aderendo formalmente a tutte le condizioni di assicurazione delle ultime Edizioni, per tutti gli Ambiti di rischio facenti parte del suo Programma di protezione, anche se non oggetto della richiesta di modifica. In tal caso il Contraente potrà sottoscrivere una nuova Polizza e non saranno più applicabili le condizioni di assicurazione originarie. Il Diritto alla miglior liquidazione e la connessa Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie varranno quindi solo in relazione alle eventuali successive Edizioni.

La presente disposizione non si applica:

quando il Contraente non richieda modifiche del Programma di protezione ma si limiti ad esercitare, rispetto ad uno o più Ambiti di rischio, il diritto di disdetta contrattualmente previsto in suo favore;

quando, al tempo della richiesta di modifica, non siano state rilasciate Edizioni diverse da quelle vigenti al tempo della stipula della Polizza”.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

10. Nell'Atto di avvio (cfr. Sez. III), l'Autorità individua profili di possibile vessatorietà di talune delle clausole (segnatamente articoli 10, 11 e 12 dei Regolamenti). Più specificamente, tali profili di asserita vessatorietà sono singolarmente trattati ai parr. 10-14 dell'Atto di avvio.

11. Ciò posto – e sebbene il Programma Allianz ULTRA sia stato concepito, disciplinato e applicato nel corso del tempo in una chiave sempre migliorativa per il cliente – in linea con l'approccio di aperta e proficua collaborazione con l'Autorità, Allianz intende presentare un set articolato di impegni volti a elidere in radice i *concerns* formulati dall'Autorità nell'Atto di avvio.

12. Anche a fini di chiarezza espositiva, le misure rimediali proposte sono qui presentate seguendo puntualmente i singoli rilievi enunciati dall'Autorità nei parr. 10-14 dell'Atto di Avvio.

4.1) *La asserita indeterminatezza contestata al par. 10 dell'Atto di Avvio*

13. Al par. 10 dell'Atto di Avvio, l'Autorità rileva che le previsioni di cui all'art. 10 dei Regolamenti non sarebbero sufficientemente determinate nell'indicazioni dei *"motivi posti a fondamento dell'esercizio dello ius variandi"*. Tale "indeterminatezza" potrebbe *"dar luogo ad un significativo squilibrio - in danno del consumatore - dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, rischiando di determinare un'imprevedibile variazione per il cliente"* delle condizioni contrattuali.

14. Al riguardo appare opportuno richiamare, anche in questa sede, che i rischi paventati dall'Autorità non si sono mai verificati.

15. Anzitutto, va ribadito che nella specie non si tratta di *ius variandi*. Come noto, infatti, lo *ius variandi* consiste nella facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali nel corso della vita del rapporto. La vicenda qui esaminata, invece, si inscrive in un diverso quadro giuridico, in quanto attiene al rinnovo alla scadenza di rapporti contrattuali a tempo determinato (quali sono tipicamente i contratti assicurativi). Ciò posto, e come confermato sia da specifiche disposizioni della stessa direttiva 93/13/CEE¹, sia dalla più recente giurisprudenza consumeristica², il rinnovo alla scadenza del contratto a tempo determinato ben può implicare (a) modifiche del regime contrattuale previgente³, che (b) si perfezionano per consenso tacito⁴. Alla luce di tali considerazioni si ritiene che,

¹ V. Allegato della direttiva 93/13/CEE, punto 1, lett. h), nonché art. 33, co. 2, lett. i) del Codice del Consumo.

² V. Consiglio di Stato, ordinanza del 22 dicembre 2022, n. 5986, nonché TAR Lazio, sentenza del 18 novembre 2024, n. 20404.

³ Al riguardo, mette conto osservare che conformemente alla giurisprudenza sia della Cassazione (v. sentenza del 7 ottobre 2024, n. 26153) che del Consiglio di Stato (v. sez. V, 16 febbraio 2023 n. 1635), il "rinnovo" del rapporto contrattuale si differenzia dalla "proroga" proprio in quanto implica, diversamente da quest'ultima, una possibile variazione della disciplina contrattuale previgente.

È significativo, inoltre, che il citato art. 33, co. 2, lett. i), del Codice del Consumo, nel prevedere – e legittimare – la riconduzione tacita del contratto a tempo determinato, precisi che tale riconduzione può avvenire sia in forma di proroga che di rinnovo.

Da ciò si deduce che il legislatore italiano, in coerenza con le previsioni della direttiva 93/13/CEE, qualifica come leggitive, ai sensi della disciplina consumeristica, le clausole contrattuali che prevedono che il contratto a tempo determinato, tacitamente rinnovato, possa includere parziali modifiche del previgente regolamento contrattuale.

Tale lettura, del resto, trova conferma: (a) sul piano sistematico, nel regime previsto dall'art. 1341 Cod. Civ. (che riconosce anch'esso la possibilità di *"tacita proroga o rinnovazione del contratto"*, prescrivendo unicamente la necessità di specifica approvazione per iscritto); e (b) sul piano giurisprudenziale nei precedenti citati *supra* nota 2.

⁴ V. sopra note 1, 2 e 3.

ove esaminate nella cornice giuridica conferente, le clausole dei Regolamenti considerate nell'Atto di avvio siano coerenti con le prescrizioni e la *ratio* della direttiva 93/13/CEE e della relativa disciplina nazionale di recepimento.

16. A ciò si aggiunga un'ulteriore considerazione. Come chiarito più analiticamente in Memoria, il regime contrattuale di cui trattasi è stato concepito, e sempre applicato, in chiave di miglior trattamento del cliente e, in ogni caso, avendo cura di fornire a quest'ultimo una informativa chiara e tempestiva in merito alle possibili evoluzioni del suo prodotto assicurativo. Più specificamente si è precisato che, anche in caso di aggiornamento delle condizioni contrattuali derivante da una evoluzione del disegno del prodotto:

- (i) il cliente ha sempre usufruito del Diritto alla migliore liquidazione prevista fra l'Edizione originariamente sottoscritta ed eventuali Edizioni successive, ferma restando comunque la possibilità di optare per la liquidazione prevista dall'Edizione originariamente sottoscritta: con la conseguenza che, proprio con riferimento alla prestazione di maggiore interesse per il cliente (i.e. l'indennizzo) il regime in discorso ha comportato – si badi, a corrispettivo (premio) invariato – il riconoscimento di benefici economici e facoltà addizionali per il cliente medesimo;
- (ii) resta inoltre fermo che, in sede di rinnovo dei contratti, non sono state adottate e applicate condizioni (non economiche) aventi contenuto o effetti peggiorativi per il cliente (per quanto riguarda le condizioni economiche, come rilevato *sub* (i), l'eventuale aggiornamento ha in ogni caso prodotto effetti sempre favorevoli o comunque invarianti per il cliente).

17. Alla luce di tali considerazioni si ritiene quindi che, tenuto conto delle precisazioni dianzi esposte, le clausole dei Regolamenti considerate nell'Atto di avvio non comportino alcun possibile “squilibrio” in danno del consumatore e che, pertanto, anche per tale ragione, siano coerenti con le prescrizioni e la *ratio* della direttiva 93/13/CEE e della relativa disciplina nazionale di recepimento.

18. Ciò preliminarmente chiarito, la Compagnia ritiene comunque di rispondere puntualmente ai *concerns* evocati nell'atto di avvio, formulando, anche con riguardo al profilo di cui al par. 10 dell'Atto di avvio, misure rimediali puntuali atte a rimuovere ogni possibile fattore di preoccupazione o rischio.

19. In proposito si precisa che, nel quadro della revisione della formulazione testuale dei Regolamenti (v. *supra*, *sub* 3), sarà prevista un'apposita disposizione che chiarirà che:

- ai clienti che hanno già sottoscritto un'Edizione si continuerà ad applicare l'Edizione originariamente sottoscritta (in linea, del resto, con quanto già avveniva nella prassi)⁵;
- resta fermo, comunque, che, in caso di rilascio di una nuova Edizione, i clienti che hanno già sottoscritto una Edizione precedente continueranno a godere del diritto alla “migliore liquidazione” prevista fra l'Edizione originariamente sottoscritta ed eventuali Edizioni successive; resta altresì fermo la possibilità di optare per la liquidazione prevista dall'Edizione originariamente sottoscritta (v. *supra, sub 16*);
- in ogni caso, i clienti che hanno già sottoscritto un'Edizione saranno informati del rilascio di una nuova Edizione e, ove lo desiderino, potranno manifestare esplicitamente la volontà di aderirvi, sottoscrivendo una nuova polizza.

20. Inoltre, Allianz si impegna a prevedere espressamente nel testo del Regolamento l'invio di un'apposita comunicazione, inviata 45 giorni prima rispetto al rinnovo, a mezzo e-mail (per i clienti che hanno aderito a tale modalità) e a mezzo posta ordinaria (per gli altri), per informare i clienti:

- del rilascio di una nuova Edizione, cui potranno eventualmente aderire in modo esplicito sottoscrivendo una nuova polizza;
- del Diritto alla migliore liquidazione, unitamente alla facoltà di chiedere in ogni caso l'applicazione delle condizioni originarie;
- della possibilità di esercitare il diritto di disdetta;
- della possibilità di rivolgersi sempre al suo agente di riferimento per ottenere ogni eventuale chiarimento o supporto ovvero di contattare un apposito numero verde.

21. In proposito, si rinvia segnatamente agli articoli 1 (v. nozione di Diritto alla migliore liquidazione), 6 (laddove si chiarisce che “*Anche in caso di rilascio di una nuova Edizione, dunque, il Contratto continuerà, dopo il suo rinnovo, ad essere disciplinato dalle condizioni di assicurazione contenute nell'Ambito di rischio originariamente acquistato, fermo restando il Diritto alla miglior liquidazione*”), 7 (Diritto alla migliore liquidazione) e 8.1 (comunicazione preventiva) della bozza di Regolamento allegato (**Allegato**).

4.2) *La asserita indeterminatezza dei parametri per la determinazione della migliore liquidazione contestata al par. 11 dell'Atto di Avvio*

22. Al par. 11 dell'Atto di Avvio, l'Autorità rileva che le previsioni di cui all'art. 11 dei Regolamenti non siano sufficienti a garantire la necessaria trasparenza in merito ai

⁵ Rimane naturalmente fermo la possibilità delle parti di modificare espressamente eventuali clausole previste dalle condizioni di assicurazioni.

criteri con cui Allianz ha valutato quale sia la migliore prestazione indennitaria per il cliente. E ciò segnatamente con riferimento ai “parametri” cui la Società ha fatto riferimento per definire la migliore liquidazione.

23. Al riguardo, Allianz intende integrare i Regolamenti al fine di garantire la massima trasparenza, in particolare mediante l’indicazione dei parametri utilizzati per la determinazione del migliore indennizzo in termini economici.

24. In tale prospettiva, verrà inserita un’apposita previsione che, al fine di determinare la liquidazione più favorevole per il cliente, chiarisce che all’uopo si terrà conto dei seguenti parametri:

- delle franchigie;
- degli scoperti (compresi i valori minimi);
- dei massimali e sotto massimali;
- dei limiti e i sotto limiti di indennizzo;
- dell’eventuale eliminazione a parità di rischio di esclusioni di copertura;
- dell’eventuale estensione, a parità di rischio, dell’oggetto della copertura.

25. Inoltre, in ipotesi di sinistro, Allianz si impegna a prevedere espressamente nel testo del Regolamento anche l’invio di un’apposita comunicazione, nella quale:

- verrà indicato l’importo della somma da liquidare e precisato che la somma di cui trattasi è stata determinata al fine di garantire il miglior indennizzo in termini economici tra quello previsto dall’Ultima Edizione applicabile al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall’Edizione originariamente acquistata;
- saranno richiamati, a tal fine, i parametri presi in considerazione conformemente a quanto previsto dal Regolamento;
- sarà altresì richiamata la facoltà del consumatore di chiedere in ogni caso l’applicazione delle condizioni di assicurazione contenute nell’Edizione originariamente acquistata;
- infine, saranno indicati i diversi canali – incluso un apposito numero verde – per ottenere ulteriori chiarimenti e informazioni in merito alla somma liquidata e, ove richiesto dal consumatore, al minor importo eventualmente risultante dall’applicazione delle condizioni di assicurazione contenute nell’Edizione originariamente acquistata.

26. In proposito, si rinvia segnatamente agli articoli 1 (v. nozione di Diritto alla migliore liquidazione) e 8.2 (comunicazione di liquidazione) della bozza di Regolamento allegato (**Allegato**).

4.3) *Le eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie contestate al par. 12 dell'Atto di Avvio*

27. Al par. 12 dell'Atto di avvio, l'Autorità rileva che, le previsioni di cui agli articoli 11 e 12 dei Regolamenti – aventi ad oggetto le eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie – dovrebbero essere formulate in modo chiaro e determinato ed essere basate su motivazioni puntualmente individuate.

28. Nella prospettiva di eliminare qualsiasi dubbio al riguardo, Allianz fornisce i seguenti chiarimenti.

29. Anzitutto, si chiarisce che le “eccezioni” previste dalle clausole dei Regolamenti sopra citate non hanno mai trovato applicazione.

30. In ogni caso si precisa che, nel quadro della revisione della formulazione testuale dei Regolamenti (v. *supra, sub 3*) verranno eliminate le previsioni relative alle “eccezioni” contemplate dall’attuale formulazione dell’art. 11 dei Regolamenti⁶.

31. Infine, quanto al rischio paventato dall’Autorità al par. 12 dell’Atto di Avvio, relativo all’art. 12 dei Regolamenti – secondo cui in ipotesi di modifica di un ambito, ovvero di sottoscrizione di un nuovo ambito, il consumatore potrebbe trovarsi privato del pieno beneficio della migliore liquidazione anche sugli ambiti non interessati dalla modifica – si precisa che tale rischio non si è mai verificato. Anche in passato, infatti, il regime seguito dalla Compagnia non comportava la limitazione menzionata nell’Atto di avvio (sul punto, v. anche le evidenze fornite nella risposta alla richiesta di informazioni). In ogni caso, anche su questo, verrà apportato un apposito chiarimento nei Regolamenti.

32. In proposito, si rinvia segnatamente all’articolo 5.2 della bozza di Regolamento allegato (**Allegato**), che sostanzialmente sostituisce l’articolo 12 dell’attuale regolamento.

⁶ Va da sé che la Compagnia avrà comunque la possibilità di intervenire sul contratto per adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell’Autorità di Vigilanza.

4.4) Le modalità di comunicazione al consumatore relativo al rilascio di nuove Edizioni contestate al par. 13 dell'Atto di Avvio

33. Al par. 13 dell'Atto di avvio, l'Autorità rileva che le modalità di comunicazione previste dall'articolo 10 dei Regolamenti con riferimento al rilascio di nuove Edizioni sembrerebbero non adeguate a garantire decisioni informate e consapevoli del consumatore. E ciò in quanto tali comunicazioni avverrebbero unicamente mediante la pubblicazione nell'area riservata dei singoli assicurati (la cui consultazione richiede un'iniziativa da parte del cliente), senza prevedere anche canali di comunicazione alternativi.

34. Al riguardo si premette che, come anticipato *supra, sub* Sez. 4.1 già nel Regolamento verrà espressamente previsto che, in caso di rilascio di una nuova Edizione, sarà inviata un'apposita comunicazione preventiva rispetto al rinnovo (comunicazione che, come altresì richiamato nella Memoria e nella risposta alla richiesta di informazioni, già avviene nei fatti).

35. Tale comunicazione, inoltre, avrà un contenuto informativo ancora più preciso di quello attualmente diffuso, anche con riferimento alla possibilità di esercitare la disdetta contrattuale.

36. Quanto poi al rilievo relativo ai canali di comunicazione formulato dall'Autorità al par. 13 dell'Atto di Avvio, nel Regolamento sarà previsto che tali comunicazioni verranno veicolate anche: (i) a mezzo posta elettronica (nel caso dei consumatori che hanno aderito a tale modalità); ovvero (ii) a mezzo posta ordinaria (per gli altri consumatori).

37. In proposito, si rinvia segnatamente all'articolo 8.1 (comunicazione preventiva) della bozza di Regolamento allegato (**Allegato**).

4.5) La asserita scarsa chiarezza e comprensibilità delle previsioni di cui trattasi contestate al par. 14 dell'Atto di Avvio

38. Al par. 14 dell'Atto di avvio, l'Autorità rileva che taluni passaggi delle disposizioni di cui trattasi potrebbero risultare poco chiare e, come tali, di comprensione non immediata.

39. In proposito, Allianz auspica che le misure proposte per rimediare ai profili di cui ai parr. da 10 a 13 dell'Atto di avvio siano idonei a far venir meno anche i dubbi espressi al par. 14 dell'atto medesimo.

40. In ogni caso, Allianz resta pienamente disponibile a confrontarsi con l'Autorità anche con riguardo a tale profilo, nella prospettiva di garantire la chiarezza e comprensibilità delle informazioni rese alla clientela.

41. Ciò posto, a completamento del set di misure rimediali dianzi descritte, si allega il testo della bozza di regolamento che riflette i chiarimenti e le modifiche sopra illustrate (**Allegato**).

4.6) *Tempi di implementazione e periodo di validità degli impegni*

42. Al fine di assicurare una pronta ed effettiva applicazione delle misure rimediali qui preconizzate, si conferma che Allianz ritiene di poter adottare la nuova versione del regolamento, immediatamente a valle dell'adozione da parte dell'Autorità del provvedimento di cui all'art. 27, co. 7, del Codice del Consumo e, comunque, non oltre quattro mesi dalla data di adozione del precitato provvedimento.

43. Quanto al periodo di validità, si precisa che – in ragione, in particolare, della circostanza che si tratta di un comparto caratterizzato da marcati cambiamenti sia dal lato delle esigenze della domanda che dell'offerta – i presenti impegni restano in vigore per cinque anni dalla data dell'adozione da parte dell'Autorità del provvedimento di cui all'art. 27, co. 7, del Codice del Consumo. Anche su questo punto, peraltro, si resta disponibili a un aperto confronto con l'Autorità.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

44. Rinviano a quanto più analiticamente esposto nelle precedenti sezioni del presente formulario, si richiama in sintesi che, nell'Atto di avvio, gli Uffici hanno formulato rilievi riguardo a talune previsioni contenute in tre articoli dei Regolamenti di cui trattasi. Come dianzi precisato, tali rilievi riguardano segnatamente: (i) la chiara determinazione delle circostanze che possono comportare un aggiornamento delle condizioni di assicurazione; (ii) la previsione di comunicazioni idonee ad informare i consumatori con particolare riguardo ai parametri utilizzati da Allianz per definire la migliore liquidazione; (iii) la previsione circa l'ambito di applicazione di possibili eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie; (iv) la previsione di canali di comunicazione alternativi – e ulteriori rispetto all'area riservata – per garantire l'effettiva conoscibilità delle nuove Edizioni; e, in generale, (v) la chiarezza e comprensibilità delle clausole di cui trattasi.

45. Tali rilievi, come prefigurati nell’Atto di avvio, sarebbero asseritamente rilevanti ai fini dell’applicazione degli articoli 33 e 35 del Codice del Consumo.

46. Ciò posto, si osserva che gli impegni dianzi descritti – considerati sia singolarmente che nel loro complesso – rispondono simmetricamente ai *concerns* ipotizzati nell’Atto di avvio.

47. Anzitutto – e fermo restando che, nella specie, non ricorre una ipotesi di *ius variandi*, bensì di rinnovo di contratti a tempo determinato – si rileva che con le misure rimediali qui preconizzate Allianz ha inteso garantire un quadro di piena chiarezza a beneficio della clientela interessata, nella prospettiva di far sì che le decisioni assunte dai consumatori si fondino su scelte pienamente informate e consapevoli.

48. Più specificamente, Allianz ha inteso conciliare la possibilità che i nuovi prodotti assicurativi possano evolvere, al fine di venire incontro dinamicamente alle esigenze del mercato e della clientela, con l’imperativo di garantire la scelta informata e consapevole del consumatore. Sotto il primo profilo, si richiama che la stessa normativa *sector-specific*, come noto, richiede alle imprese di assicurazione di effettuare una costante revisione dei prodotti assicurativi nel rispetto dei processi di *Product Oversight and Governance* (c.d. POG), introdotti nel comparto assicurativo dalla direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (c.d. IDD); più in particolare, l’IDD prevede, *inter alia*, obblighi di monitoraggio ed eventuale revisione di prodotti già commercializzati, con particolare attenzione alla loro capacità di rispondere alle esigenze assicurative tipiche del *target market* a cui sono destinati.

49. Pur in coerenza con tale finalità di fondo, i presenti impegni mirano a definire, in modo ancora più chiaro e preciso, contenuto e portata del relativo regolamento contrattuale, perfezionando le clausole rilevanti, che hanno formato oggetto di rilievi dell’Autorità.

50. Più specificamente, come sopra illustrato, sarà prevista un’apposita disposizione che chiarisca che ai clienti che hanno già sottoscritto un’Edizione si continuerà ad applicare l’Edizione originariamente sottoscritta (in linea, del resto, con quanto già avveniva nella prassi). In ogni caso, i clienti che hanno già sottoscritto un’Edizione saranno informati del rilascio di una nuova Edizione e, ove lo desiderino, potranno manifestare esplicitamente la volontà di aderirvi, sottoscrivendo una nuova polizza.

51. Resta fermo, comunque, che, in caso di rilascio di una nuova Edizione, i clienti che hanno già sottoscritto una Edizione precedente continueranno a godere del diritto alla “migliore liquidazione” prevista fra l’Edizione originariamente sottoscritta ed eventuali Edizioni successive, oltre che della facoltà di optare per la liquidazione prevista dall’Edizione originariamente sottoscritta. Si sottolinea che, il diritto alla “migliore liquidazione” – e, dunque, il vantaggio economico derivante dalle condizioni migliorative eventualmente contemplate dalla nuova Edizione – si applica all’assicurato che non abbia aderito a tale Edizione. Ciò costituisce un obiettivo vantaggio per il cliente, che ha la

possibilità di fruire di condizioni migliorative non previste dall'Edizione da lui originariamente sottoscritta e che, a stretto rigore, Allianz non sarebbe tenuta a riconoscere.

52. Inoltre, in linea con le finalità sopra indicate, Allianz prevede di intervenire sui profili di comunicazione alla clientela. In effetti, conformemente alla *ratio* di tutela della scelta informata e consapevole del consumatore, sarà espressamente prevista, nel testo dei Regolamenti, un'apposita comunicazione, preventiva avente le caratteristiche sopra descritte.

53. Inoltre, e con riferimento agli addebiti di cui ai parr. 11 e 12 dell'Atto di avvio, si prospetta di intervenire, in modo puntuale, sui profili considerati dall'Autorità. In primo luogo, come detto, si interverrà sul testo dei Regolamenti in modo da prevedere *ex ante* che siano rese precise informazioni al cliente quanto ai parametri rilevanti per individuare il miglior indennizzo in termini economici (cfr. par. 11 dell'Atto di avvio). In secondo luogo, per quanto riguarda il regime delle eccezioni, l'intervento è ancor più radicale, atteso che – oltre a chiarire taluni malintesi interpretativi – dette eccezioni risultano eliminate.

54. Quanto poi ai difetti comunicativi e informativi, rilevati dall'Autorità ai parr. 13 e 14 dell'Atto di avvio, ci si permette di rinviare alle osservazioni sopra formulate. In particolare, mediante la previsione di ulteriori canali di veicolazione delle informazioni rilevanti alla clientela, il miglioramento del tenore informativo delle comunicazioni di cui trattasi e, più in generale, la preconizzata revisione del testo dei Regolamenti, si ritiene che il regime delle comunicazioni e dell'informazione diffusa alla clientela sia ora pienamente conforme alle esigenze del Codice del consumo e, segnatamente, degli artt. 33 e 35.

55. Alla luce degli elementi dianzi rappresentati, si confida che gli impegni proposti, oltre ad essere ammissibili, siano idonei a risolvere tutti profili di contestazione formulati da AGCM nel richiamato Atto di avvio. Ad ogni modo, Allianz fornisce fin d'ora la propria disponibilità a illustrare gli impegni all'Autorità nell'ambito di un'audizione, precisando al contempo che, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenesse gli impegni solo parzialmente idonei a risolvere le perplessità evidenziate nell'Atto di avvio, la Compagnia chiede fin d'ora la fissazione di un termine per poterli integrare, riservandosi altresì di presentare ulteriori memorie nel prosieguo del Procedimento.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Distinti saluti,

Avv. Francesco Tedeschini

Avv. Prof. Gian Michele Roberti

Avv. Marco D'Ostuni

Avv. Marco Serpone

Firmato digitalmente da: Gian
Michele Roberti
Data: 03/10/2025 18:46:49

ELENCO DEGLI ALLEGATI

1. Bozza di Regolamento.

ALLIANZ ULTRA

REGOLE DI FUNZIONAMENTO E CARATTERISTICHE GENERALI

Questo documento illustra il **regolamento di Allianz ULTRA** (il “**Regolamento**”) e contiene l’insieme delle regole di funzionamento del modello assicurativo **Allianz ULTRA**. Le condizioni di assicurazione di dettaglio relative a ciascun prodotto sono descritte e regolate all’interno dei relativi Set Informativi.

1) Definizioni

Al fine di rendere più chiara la lettura del **Regolamento** si definisce di seguito il significato di alcune espressioni ricorrenti all’interno del presente documento.

Allianz ULTRA: il modello assicurativo creato da Allianz per consentire ai propri Clienti di gestire le loro diverse esigenze assicurative e di comporre il proprio **Programma di protezione** all’interno di una relazione contrattuale unitaria e dinamica che facilita l’adattamento nel tempo delle coperture agli eventuali cambiamenti dei bisogni assicurativi della clientela.

Tale relazione è caratterizzata anche dall’impegno di Allianz di riconoscere all’Assicurato il **Diritto alla miglior liquidazione** che gli consente di ottenere, in caso di sinistro e senza alcun costo aggiuntivo, l’indennizzo più favorevole eventualmente previsto dalle condizioni di assicurazione più aggiornate contenute nelle **Ultime Edizioni** dei propri prodotti, denominati **Ambiti di rischio** (nei termini previsti dal presente Regolamento).

Ambiti di rischio: i prodotti offerti da Allianz ai Clienti **Allianz ULTRA** per soddisfare le loro esigenze di copertura dei diversi rischi che riguardano la persona e il patrimonio. Gli **Ambiti di rischio** prevedono la possibilità di scegliere, al loro interno, la **Soluzione** di garanzia preferita e possono essere acquistati singolarmente, separatamente da altri (acquisto di più Ambiti di rischio con diverse Polizze) o in modo cumulativo (acquisto di più Ambiti di rischio con un’unica Polizza), componendo uno o più **Programmi di protezione**.

Condizioni di liquidazione: le condizioni di assicurazione in materia di contenuto della garanzia e delle prestazioni indennitarie che trovano applicazione in caso di sinistro.

Edizione: la versione delle condizioni di assicurazione relative a ciascuno degli **Ambiti di rischio**. È identificata dall’anno e dal mese del suo rilascio, riportati entrambi sui rispettivi Set Informativi. Ogni successiva variazione delle condizioni di assicurazione comporterà, per ciascun **Ambito di rischio** interessato, il rilascio di una nuova e aggiornata **Edizione**, anch’essa identificata dall’anno e mese del relativo rilascio.

Ultima Edizione: un’Edizione rilasciata successivamente a quella originariamente sottoscritta e rilevante ai fini dell’applicazione del Diritto alla migliore liquidazione conformemente a quanto previsto ai successivi artt. 6 e 7.

Soluzione: il livello di copertura scelto dal Contraente all’interno dell’**Ambito di rischio** in funzione

della maggiore o minore ampiezza delle coperture assicurative richieste.

Programma di protezione: l'insieme degli **Ambiti di rischio**, delle **Soluzioni** ed eventuali garanzie aggiuntive selezionate e scelte dal Contraente, all'atto della sottoscrizione iniziale della **Polizza** o successivamente.

Polizza: il documento contrattuale sottoscritto dal Contraente in cui viene descritto il **Programma di protezione** acquistato e dove sono raccolte le dichiarazioni del Contraente medesimo.

Diritto alla miglior liquidazione: il diritto per l'Assicurato di ottenere, in caso di sinistro indennizzabile, il miglior indennizzo tra quello previsto per il medesimo rischio assicurato dall'**Ultima Edizione** al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'**Edizione** originariamente acquistata. Per migliore indennizzo deve intendersi quello economicamente più favorevole per l'Assicurato in funzione della variazione dei seguenti parametri che incidono sulla quantificazione dell'indennizzo medesimo:

- franchigie;
- scoperti (compresi i valori minimi);
- massimali e sotto massimali;
- limiti e i sotto limiti di indennizzo;
- eventuale eliminazione a parità di rischio di esclusioni di copertura;
- eventuale estensione, a parità di rischio, dell'oggetto della copertura.

Tale migliore indennizzo sarà calcolato e liquidato da Allianz, dando evidenza all'Assicurato con apposita comunicazione:

- dell'**Edizione** in concreto applicata;
- degli strumenti messi a disposizione dell'Assicurato per poter agevolmente verificare i criteri di liquidazione adottati;
- del diritto dell'Assicurato di avvalersi della **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**.

Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie: la facoltà, sempre concessa all'Assicurato, di non accettare la miglior liquidazione eventualmente effettuata da Allianz sulla base dell'**Ultima Edizione** e di chiedere, in caso di sinistro, di essere comunque indennizzato secondo le condizioni di assicurazione contenute negli **Ambiti di rischio** vigenti al tempo della sottoscrizione della **Polizza**.

2) Cos'è Allianz ULTRA?

È un modello assicurativo che fornisce al Contraente la possibilità di comporre il suo personale **Programma di protezione**, idoneo a soddisfare in modo mirato le esigenze di copertura di cui sente il bisogno.

Con **Allianz ULTRA** il Contraente potrà assemblare le **Soluzioni** di garanzia all'interno di una relazione contrattuale unitaria e dinamica e scegliere i singoli **Ambiti di rischio**, che comporranno il **Programma di protezione**.

Il Contraente potrà integrare o modificare il **Programma di protezione**, in funzione delle mutate esigenze di copertura, allargando o restringendo gli **Ambiti di rischio**, scegliendone di nuovi o eliminandone alcuni secondo quanto previsto dall'art. 5 del presente Regolamento.

Con **Allianz ULTRA** l'Assicurato beneficia inoltre del **Diritto alla miglior liquidazione** e della **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**.

3) Cosa Offre Allianz ULTRA?

Con il sistema **Allianz ULTRA** il Contraente potrà comporre il **Programma di protezione**, sottoscrivendo la **Polizza** e scegliendo tra gli **Ambiti di rischio** finalizzati alla protezione del patrimonio e della persona.

A titolo esemplificativo gli **Ambiti di rischio** offerti da Allianz possono riguardare [nota: di seguito sono indicati gli Ambiti di rischio riferiti ad Allianz ULTRA Casa e Patrimonio; per Allianz ULTRA Salute si indicano di seguito i nomi dei relativi Ambiti di rischio: Spese mediche eventi gravi, Spese mediche, Invalidità permanente da malattia, Invalidità permanente da infortunio, Diaria da ricovero]:

- Fabbricato
- Contenuto
- Furto e rapina
- Catastrofi naturali
- Responsabilità civile della casa
- Responsabilità civile della famiglia
- Tutela legale
- Animali domestici

Ferma la necessaria valutazione di coerenza dell'offerta con le richieste ed esigenze assicurative del Contraente da parte dell'Agente, all'interno di ciascun **Ambito di rischio** il Contraente potrà selezionare una determinata **Soluzione** scegliendo tra quelle proposte da Allianz in funzione del maggiore o minore livello delle coperture richieste.

La selezione iniziale del **Programma di protezione** potrà esser modificata dal Contraente, integrando il **Programma di protezione** con altri **Ambiti di rischio**, o cambiando, all'interno dello stesso **Ambito di rischio**, la **Soluzione** prescelta in funzione di un'eventuale sopravvenuta maggiore o minore esigenza di copertura. Il Contraente potrà anche chiedere di escludere, in vista delle scadenze inizialmente prescelte, gli **Ambiti di rischio** dei quali riterrà di non sentire più il bisogno, alle condizioni meglio specificate dagli art. 5 e 9 del presente **Regolamento**.

Allianz nel tempo potrà elaborare e mettere in commercio nuovi **Ambiti di rischio** o modificare o togliere dal commercio alcuni tra quelli previsti al momento della sottoscrizione del contratto, senza pregiudizio per i Contraenti che li abbiano precedentemente inclusi nel proprio Programma di protezione.

Anche a tal fine Allianz si impegna a monitorare costantemente i contenuti dei singoli **Ambiti di rischio**, di **Edizione** in **Edizione**, al fine di soddisfare al meglio le esigenze della propria clientela.

L'eventuale richiesta di integrazione del **Programma di protezione** in corso di contratto avverrà alle condizioni di assicurazione degli Ambiti di rischio disponibili al tempo della relativa richiesta.

4) Allianz ULTRA e gli Ambiti di rischio: composizione del Programma di protezione; durata e decorrenza della Polizza e degli Ambiti di rischio; definizione del premio.

4.1) Come comporre il Programma di protezione

Ciascun **Ambito di rischio** costituisce un prodotto a sé stante, con proprie garanzie assicurative e proprie regole di funzionamento, che si trovano descritte nelle condizioni di assicurazione contenute nel relativo Set Informativo consegnato al Contraente prima della sottoscrizione della **Polizza**, unitamente al presente **Regolamento**. Ciascun **Ambito di rischio** può essere acquistato singolarmente, separatamente da altri o in modo cumulativo con altri **Ambiti di rischio** e prevede più **Soluzioni** crescenti, in funzione della maggiore ampiezza delle coperture (ad esempio, **Soluzioni Essential, Plus, Premium e Top**). Il Contraente potrà in corso di contratto sostituire la **Soluzione** inizialmente prescelta con altra, di maggiore o minore ampiezza, in funzione dei mutati bisogni ed esigenze (proprie e dell'Assicurato). L'insieme degli **Ambiti di rischio** acquistati ed indicati in **Polizza** integra il **Programma di protezione**. Il Contraente potrà anche acquistare e comporre, separatamente e a seconda delle proprie esigenze, più Programmi di protezione sottoscrivendo una Polizza separata per ciascuno di essi.

4.2) Durata della Polizza. Durata e decorrenza dei singoli Ambiti di rischio

La **Polizza** ha una durata variabile, dipendente dalla durata delle garanzie presenti negli **Ambiti di rischio** acquistati. La durata e la decorrenza delle garanzie relative a ciascun **Ambito di rischio** è indicata in **Polizza**, alle condizioni di assicurazione stabilite nei Set Informativi relativi ad ogni singolo **Ambito di rischio**. L'assicurazione ha effetto, in ogni caso, dal giorno del pagamento del premio come disciplinato dal successivo art. 4.3, fermi restando gli eventuali periodi di carenza previsti nelle condizioni di assicurazione dei singoli **Ambiti di rischio**.

4.3) Definizione del premio

Alla prima emissione la **Polizza** espone il premio totale annuale, corrispondente alla somma dei premi relativi a ciascun **Ambito di rischio** acquistato, con indicazione dell'eventuale frazionamento rateale e delle relative imposte.

Per i rinnovi successivi il premio è aggiornato di anno in anno tenendo conto di eventuali meccanismi di adeguamento previsti dalle condizioni di assicurazione. Nel caso in cui il Contraente modifichi il suo **Programma di protezione**, acquistando nuovi **Ambiti di rischio**, escludendone alcuni, aumentando o diminuendo il livello di copertura relativo ad un **Ambito di rischio** già acquistato, saranno aggiornati i premi relativi a ciascun **Ambito di rischio**, comprensivi delle relative imposte, indicando in **Polizza** il nuovo premio complessivo da versare. Se tale modifica avviene in corso di contratto, la **Polizza** riporterà separatamente anche l'eventuale rateo di premio da pagare dal giorno di effettiva

decorrenza delle nuove garanzie fino al primo rinnovo annuale della Polizza (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno).

5) Modifica del Programma di protezione

La modifica del Programma di protezione sarà sempre possibile, attraverso l'acquisto, l'eliminazione o la modifica di uno o più Ambiti di rischio e previa valutazione di coerenza con le esigenze e richieste assicurative del Contraente da parte dell'Agente. Gli eventuali Ambiti di rischio aggiunti o modificati saranno regolati dalle condizioni di assicurazione e di premio in vigore al tempo della richiesta di modifica.

A tal fine il Contraente potrà scegliere, a seconda dei casi, tra le seguenti opzioni di modifica del Programma di protezione.

5.1. Modifica del Programma di protezione in assenza di nuove Edizioni degli Ambiti di rischio

In corso di contratto, qualora non siano state rilasciate da Allianz nuove Edizioni degli Ambiti di rischio successivamente alla stipulazione della Polizza, il Contraente che richieda un'aggiunta e/o modifica di uno o più Ambiti di rischio potrà:

- a) **Acquistare nuovi Ambiti di rischio aggiungendoli** al Programma di protezione in essere.

L'ammontare del nuovo premio annuale complessivamente dovuto, l'eventuale premio relativo alla frazione d'anno da coprire prima della successiva decorrenza annuale nonché la decorrenza della copertura saranno indicati nel documento di **Polizza** aggiornato, che il Contraente dovrà sottoscrivere.

Il Contraente potrà comunque acquistare i nuovi Ambiti di rischio separatamente, senza modificare il Programma di protezione in essere ma componendone uno nuovo.

- b) **Modificare l'Ambito di rischio, allargando o restringendo il suo livello di protezione** all'interno del medesimo **Ambito di rischio**, ad esempio passando ad una **Soluzione** superiore o inferiore rispetto a quella inizialmente prescelta.

La modifica potrà avvenire in occasione del primo rinnovo annuale o ricorrenza annuale nell'ipotesi di durata superiore ad un anno dell'**Ambito di rischio** inizialmente acquistato o anche prima di tale rinnovo o ricorrenza annuale, con ogni conseguente regolazione del premio. Anche in questo caso il Contraente dovrà sottoscrivere il documento di Polizza aggiornato in relazione agli Ambiti di rischio oggetto di modifica.

Resta ferma l'applicazione dell'art. 1897 c.c. in caso di diminuzione del rischio assicurato.

5.2. Modifica del Programma di protezione in caso di rilascio di nuove Edizioni degli Ambiti di rischio

In corso di contratto, qualora siano state rilasciate da Allianz nuove Edizioni degli Ambiti di rischio successivamente alla stipulazione della Polizza, il Contraente che richieda un'aggiunta e/o modifica di uno o più Ambiti di rischio potrà:

- a) Comporre un nuovo Programma di protezione **sottoscrivendo, in aggiunta alla Polizza in essere, una nuova Polizza** con la quale acquista i nuovi Ambiti di rischio o gli Ambiti di rischio che intende modificare, alle condizioni di assicurazione delle ultime Edizioni disponibili al momento della sottoscrizione. Gli Ambiti di rischio originariamente acquistati per cui è stata chiesta la modifica saranno disdetti ed eliminati dal Programma di protezione originario, che resterà valido solo per i restanti Ambiti di rischio non oggetto di modifica.
- b) **Sostituire il Programma di protezione sottoscrivendo una nuova Polizza** con la quale aderisce formalmente a tutte le condizioni di assicurazione delle ultime Edizioni per tutti gli Ambiti di rischio (salvo quanto previsto al successivo art. 5.3) facenti parte del Programma di protezione, anche se non oggetto della richiesta di modifica, risolvendo la Polizza precedentemente sottoscritta.

5.3. Modifica del Programma di protezione attraverso l'eliminazione di uno o più Ambiti di rischio

Nel caso in cui il Contraente voglia eliminare dal Programma di protezione uno o più Ambiti di rischio, potrà esercitare il diritto di disdetta nei termini e con le modalità previste dalle relative condizioni di assicurazione e dal presente Regolamento, senza alcun effetto sugli eventuali ulteriori Ambiti di rischio inclusi nel Programma di protezione.

6) Manutenzione, aggiornamento, revisione di Allianz ULTRA ed effetto delle nuove Edizioni sulle Polizze precedentemente stipulate

Qualora lo ritenga opportuno o necessario (anche in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di requisiti di governo e controllo del prodotto applicabili alle imprese di assicurazioni), Allianz potrà modificare i contenuti di uno o più Ambiti di rischio rilasciando una nuova Edizione di Ambito di rischio, che sarà dunque, dal momento del suo rilascio, l'unica commercializzata e acquistabile.

Agli Assicurati che hanno già sottoscritto un'Edizione si continuerà ad applicare l'Edizione originariamente sottoscritta, fermo restando che detti Assicurati, informati del rilascio di una nuova Edizione, potranno manifestare esplicitamente, ove lo desiderino, la volontà di aderirvi, sottoscrivendo una nuova Polizza.

Resta altresì fermo che, in caso di rilascio di una nuova Edizione, gli Assicurati che hanno già sottoscritto una Edizione precedente godranno del Diritto alla migliore liquidazione di cui al successivo art. 7. In tale prospettiva, in caso di sinistro e al solo al fine di consentire all'Assicurato di poter usufruire del Diritto alla migliore liquidazione, si applicheranno le Condizioni di liquidazione previste nell'Ultima Edizione soltanto se maggiorative. L'applicazione delle Condizioni di liquidazione decorrerà dal primo rinnovo annuale (o della prima ricorrenza annuale nelle ipotesi di Polizza di durata superiore ad un anno) successivo al rilascio della nuova Edizione. Qualora la Polizza si dovesse rinnovare prima dell'inizio del secondo mese successivo a quello di rilascio della nuova Edizione, l'applicazione delle

Condizioni di liquidazione sarà posticipata al successivo rinnovo annuale (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno).

| Schema di applicazione delle condizioni migliorative | | | |
|--|---|--|--------------------------------------|
| Data pubblicazione nuova Edizione | Data rinnovo polizza | Quando avviene il rinnovo rispetto alla pubblicazione | Applicazione condizioni migliorative |
| 15 marzo anno "x" | A partire dal 1° maggio anno "x" | Dal secondo mese successivo (maggio) | Dall'anno in corso (anno "x") |
| 15 marzo anno "x" | Dal 15 marzo al 30 aprile anno "x" | Prima del secondo mese successivo (prima del 1° maggio) | Dall'anno successivo (anno "x+1") |
| Esempi | | | |
| Ipotesi 1 | <i>La nuova Edizione viene pubblicata il 15 marzo dell'anno "x". La polizza si rinnova il 1° maggio dello stesso anno. In questo caso, il rinnovo avviene a partire dal secondo mese successivo a quello di pubblicazione (maggio). Di conseguenza, le Condizioni di liquidazione migliorative si applicano già dal rinnovo dell'anno in corso (anno "x").</i> | | |
| Ipotesi 2 | <i>La nuova Edizione viene pubblicata il 15 marzo dell'anno "x". La polizza si rinnova il 30 aprile dello stesso anno. In questo caso, il rinnovo avviene prima del secondo mese successivo a quello di pubblicazione (cioè prima del 1° maggio). Pertanto, le Condizioni di liquidazione migliorative si applicheranno solo dal rinnovo dell'anno successivo (anno "x+1").</i> | | |

Anche in caso di rilascio di una nuova Edizione, dunque, il contratto continuerà, dopo il suo rinnovo, ad essere disciplinato dalle condizioni di assicurazione contenute nell'Ambito di rischio originariamente acquistato, fermo restando il Diritto alla miglior liquidazione.

7) Diritto alla miglior liquidazione: modalità di applicazione ed esercizio della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie in caso di sinistro. Supporto delle Agenzie

In caso di sinistro, lo stesso viene liquidato applicando le eventuali nuove Condizioni di liquidazione contenute nell'Ultima Edizione, quando consentono all'Assicurato di ricevere, per il medesimo rischio assicurato, il miglior indennizzo tra quello previsto dall'Ultima Edizione al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'Edizione originariamente acquistata.

Esempi

Nell'Ultima Edizione, per una data garanzia, è prevista una riduzione di indennizzo di € 350 rispetto alla riduzione di € 200 prevista nell'Edizione originariamente acquistata. In caso di sinistro del valore di € 1.500 l'Assicurato, in forza del Diritto alla miglior liquidazione, si vedrà riconosciuto un indennizzo di € 1.300 contro una liquidazione di € 1.150 euro calcolata secondo le condizioni previste dall'Ultima Edizione.

Nell'Ultima Edizione, per una data garanzia, è prevista una riduzione di indennizzo di € 200 rispetto alla riduzione di € 500 prevista nell'Edizione originariamente acquistata. In caso di un sinistro del valore di € 2.000 all'Assicurato, in forza del Diritto alla miglior liquidazione, verrebbe riconosciuto un indennizzo di € 1.800, contro una liquidazione di € 1.500 calcolata secondo le condizioni previste dall'Edizione originariamente acquistata.

Tale migliore indennizzo sarà liquidato da Allianz sulla base di uno strumento operativo che consente una pronta comparazione tra le Condizioni di liquidazione previste nell'Edizione originariamente acquistata e quelle previste dall'Ultima Edizione.

L'Assicurato potrà comunque sempre chiedere di verificare i criteri di liquidazione adottati dalla Compagnia e la comparazione effettuata per determinare il miglior indennizzo, tramite gli strumenti di contatto e i canali di comunicazione messi a disposizione da Allianz e puntualmente indicati nelle comunicazioni relative alla liquidazione. In particolare, potrà rivolgersi al liquidatore, all'Agente di riferimento e ad un apposito numero verde.

All'esito di tale verifica l'Assicurato potrà sempre chiedere che il sinistro sia liquidato alle condizioni di assicurazione contenute nell'Ambito di rischio originariamente acquistato e contenuto nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza (**Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**). Ciò senza pregiudizio del suo **Diritto alla miglior liquidazione** in relazione ad eventuali sinistri successivi.

La **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie** non trova applicazione nelle ipotesi in cui la modifica contrattuale e la variazione delle condizioni di gestione/liquidazione del sinistro sia stata imposta dalla necessità di adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'Autorità di Vigilanza.

All'atto della sottoscrizione della Polizza e nei casi di successiva sottoscrizione di nuova Polizza - sottoscrizioni sempre precedute dalla valutazione della coerenza con le richieste e le esigenze assicurative del Contraente effettuata dall'Agente - il Contraente dichiarerà per iscritto di conoscere ed approvare il Regolamento e di accettare il **Diritto alla miglior liquidazione** e la **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**.

8) Informativa alla clientela e comunicazioni in corso di contratto

8.1) Comunicazione preventiva

In caso di rilascio di una nuova **Edizione** saranno rese disponibili nel sito internet di Allianz le relative nuove condizioni di assicurazione. Saranno inoltre inserite nell'area riservata del Contraente le nuove condizioni di assicurazione relative agli Ambiti di rischio acquistati, previste dalla nuova Edizione, con l'indicazione di eventuali modifiche imposte dalla normativa sopravvenuta; continueranno ad essere disponibili nell'area riservata anche le Edizioni precedenti. Quando soggetti diversi, il Contraente sarà tenuto a comunicare all'Assicurato le informazioni rese disponibili sulla sua area riservata.

Entro 45 giorni prima della scadenza o della ricorrenza annuale della Polizza nelle ipotesi di durata superiore ad un anno, Allianz darà specifica notizia ad ogni Contraente interessato, via mail o per posta ordinaria o altra modalità di comunicazione prescelta dal Contraente del rilascio della nuova **Edizione** e della sua pubblicazione sul sito internet di Allianz.

La comunicazione inviata al Contraente riporterà l'indicazione relativa al rilascio di una nuova Edizione. A tal fine, al Contraente sarà contestualmente ricordato il **Diritto alla miglior liquidazione** e la **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**, unitamente al diritto di disdettare l'Ambito di rischio interessato dalla modifica nei termini stabiliti dalle condizioni di assicurazione. La comunicazione ricorderà inoltre al Contraente la possibilità di aderire alla nuova Edizione stipulando una nuova Polizza componendo un nuovo Programma di protezione.

Al Contraente sarà infine ricordata la possibilità di ottenere tutto il supporto e l'assistenza necessari rivolgendosi all'Agente di riferimento o contattando un apposito numero verde.

8.2) Comunicazione di liquidazione

In fase di liquidazione sarà inviata all'Assicurato, a mezzo e-mail o con posta ordinaria, una comunicazione con la quale sarà spiegato che l'indennizzo è stato corrisposto in applicazione del Diritto alla migliore liquidazione e sarà indicata l'Edizione dell'Ambito di rischio utilizzata per liquidare il sinistro e i parametri presi in considerazione conformemente a quanto indicato nella definizione di Diritto alla miglior liquidazione. Con la medesima comunicazione sarà inoltre ricordato all'Assicurato il suo diritto di chiedere la verifica dei parametri di liquidazione adottati dalla Compagnia, di comparare le Condizioni di liquidazione previste nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza con quelle regolate dall'Ultima Edizione e, nel caso in cui sia stata applicata quest'ultima, di eventualmente chiedere che il sinistro sia liquidato alle condizioni di assicurazione previste dall'Edizione dell'Ambito di rischio originariamente acquistato, qualora comunque preferite, esercitando la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie. A tal fine verranno indicati all'Assicurato tutti i canali di comunicazione utilizzabili.

9) Recesso e diritto di disdetta

Qualora previsto, il diritto di recesso in caso di sinistro potrà essere esercitato da Allianz per un singolo Ambito di rischio e il suo effetto non si estenderà agli altri Ambiti di rischio che eventualmente compongono il Programma di protezione.

Per gli Ambiti di rischio soggetti a tacito rinnovo, il Contraente sarà libero di esercitare la propria disdetta su ciascun singolo Ambito di rischio, mantenendo viva l'operatività degli altri Ambiti di rischio.

che eventualmente compongono il suo Programma di protezione.

L'eventuale scelta di ridurre il Programma di protezione, escludendo un Ambito di rischio, potrà essere effettuata in ogni momento, nel rispetto delle regole di disdetta di ciascun singolo Ambito di rischio.

Nel caso in cui la Compagnia intenda esercitare il diritto di disdetta in relazione ad uno o più Ambiti di rischio, il Contraente potrà esercitare a sua volta il proprio diritto di disdetta per uno o più degli altri Ambiti di rischio non oggetto di disdetta da parte della Compagnia e compresi nello stesso Programma di protezione, anche oltre la scadenza del termine previsto a suo favore, ma comunque entro la nuova decorrenza di Polizza ed a condizione che non si siano verificati sinistri (tra la scadenza del termine di disdetta inizialmente previsto e la nuova decorrenza di Polizza).

10) Rinvio

Per tutto quanto qui non specificamente disciplinato valgono le disposizioni e le condizioni di assicurazione previste nel Set Informativo consegnato al Contraente unitamente al presente Regolamento prima della sottoscrizione della Polizza.

PS12841 - MIRIADE.COM-PROBLEMATICA VARIE

Allegato al provvedimento n. 31822

Formulario impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

1. Misure strutturali:

- 1) Modificare le modalità di indicazione del minor prezzo praticato nei trenta giorni precedenti aggiungendo scheda consultabile con indicazione della data di inizio e fine della promozione e storia completa della genesi e modifiche del prezzo così da evitare ogni ipotesi di errore in ordine alla veridicità della campagna promozionale.
- 2) offrire un coupon di importo pari ad euro 10 euro ai clienti che nel corso delle promozioni operate nel periodo Aprile 2024/Maggio 2025 hanno effettuato almeno un acquisto sul sito Miriade. Il coupon verrà trasmesso a mezzo email.
- 3) inserire nella “scheda prodotto”:
 - 3.1 la durata della promozione;
 - 3.2 il prezzo di riferimento (listino e/o promozionale), applicato nei 30 giorni precedenti, costituente la base di calcolo e verifica per il consumatore del prezzo promozionale al fine di assicurare l'assoluta trasparenza delle promozioni.
 - 3.2.1 il prezzo di riferimento su cui verrà applicato lo sconto sarà corrispondente al prezzo di listino nel caso in cui nei 30 giorni precedenti all'applicazione dello sconto i prodotti interessati non siano stati offerti in vendita a prezzo scontato.
 - 3.2.2 il prezzo di riferimento su cui verrà applicato lo sconto sarà corrispondente al prezzo inferiore a quello di listino nel caso in cui nei 30 giorni precedenti all'applicazione dello sconto, i prodotti interessati siano già stati offerti in vendita a condizioni promozionali.
- 4) inserire in eventuali sezioni promozionali del sito solamente i prodotti il cui prezzo praticato sia inferiore al c.d. prezzo precedente.

2. Misure di attuazione

- o Tempistiche: entro e non oltre 10 giorni dalla decisione di accettazione degli impegni;

3. Verificabilità e monitoraggio

- Relazioni periodiche all'AGCM ogni 6 mesi per la durata di 24 mesi;

PS12967 - RICARICAEXPRESS/VARIE PROBLEMATICHE

Allegato al provvedimento n. 31823

**ALLEGATO 2 – FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, CO. 7, LETTERA A), DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 10
DELLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO N. 31356 DEL 5 NOVEMBRE 2024 RECANTE "REGOLAMENTO SULLE
PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI E DI
PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA".**

[VERSIONE CONSOLIDATA]

**1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento
da parte del professionista**

Numero del procedimento: PS12967.

Data di notifica di avvio del procedimento (Prot. n. 0033399; di seguito, "Avvio"): 14 maggio 2025.

Termine per la presentazione della proposta di impegni: 30 giugno 2025.

In esito all'audizione svoltasi con gli Uffici dell'Autorità in data 25 settembre 2025 e, a seguito di opportune valutazioni e verifiche interne, la Società ha integrato il contenuto dei presenti Impegni, introducendo misure ulteriori e/o affinamenti a quelle già avanzate nel termine concesso: 15 ottobre 2025.

*

2) Professionista che propone gli impegni

Surestream Digital Limited (di seguito, "Surestream" o "Società"), con sede legale a Windsor (Berkshire, Regno Unito), in St. Stephens House, Arthur Road, SL4, con numero di società 09325114 e *Tax number* 218463211.

*

3) Pratiche commerciali oggetto dell'avviso

Il procedimento PS12967 (di seguito, "Procedimento") attiene alla presunta violazione da parte della Società degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 52 del D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" (di seguito, "Codice") in relazione all'attività di acquisto di ricariche di credito su linea mobile (di seguito, "Servizio") tramite il sito web "RicaricaExpress", gestito dalla Società (di seguito, "Sito"). In particolare, secondo l'Avvio, la possibile violazione del Codice consisterebbe:

- (i) in informazioni precontrattuali ingannevoli, in potenziale violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice, in relazione: (a) all'applicazione di commissioni per il Servizio; (b) alle reali condizioni di erogazione del Servizio; (c) alla mancanza indicazione circa la necessaria attivazione della ricarica acquistata (cfr. Sezione II, parr. 1.1-1.3, e Sezione III, par. 1, dell'Avvio);
- (ii) nell'attivazione non richiesta dell'acquisto periodico del Servizio, che potrebbe costituire una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice (cfr. Sezione II, par. 2, e Sezione III, par. 2, dell'Avvio).
- (iii) nell'esclusione del rimborso a seguito del recesso del consumatore, in contrasto con l'art. 52 del Codice (cfr. Sezione II, par. 3, e Sezione III, par. 3, dell'Avvio).

Con la memoria presentata in data 30 giugno 2025 (di seguito, "**Memoria**") – a cui si rinvia per una descrizione più dettagliata della posizione preliminare della Società e, dunque, con espressa riserva di ulteriori deduzioni nei termini di legge – Surestream ha fornito le informazioni e la documentazione richiesta dall'Autorità nell'Avvio, oltre che le proprie prime considerazioni difensive. La Società è, infatti, fermamente convinta di aver agito in modo conforme al quadro normativo applicabile e di aderire anche ai più elevati *standard* di diligenza professionale. Surestream ritiene, pertanto, che la propria condotta sia conforme alla legge. Il suddetto riscontro è stato successivamente integrato, come da richiesta di codesta Spett.le Autorità, in data 15 ottobre 2025.

Tuttavia, in spirito di collaborazione con l'Autorità e con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il Servizio fornito ai propri clienti – ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice e dell'articolo 10 della delibera dell'Autorità n. 31356 del 5 novembre 2024 recante "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela dei consumatori e di pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, il "**Regolamento**"), e in particolare al fine di sollecitare una decisione dell'Autorità di chiusura del Procedimento attraverso l'accettazione di impegni – Surestream intende presentare le proposte di miglioramento del Servizio descritte nel seguente paragrafo, idonee a superare le criticità ipotizzate dall'Autorità (di seguito, "**Impegni**").

La presente proposta di Impegni non costituisce, tuttavia, un riconoscimento da parte di Surestream di qualsivoglia violazione del Codice in relazione alle condotte oggetto del Procedimento. La Società si riserva, inoltre, di integrare la presente proposta di Impegni e di introdurre ulteriori argomentazioni difensive che dovessero risultare necessarie nel corso del Procedimento.

*

4) Descrizione degli impegni proposti e del relativo termine di validità

Tanto premesso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Codice, Surestream propone all'Autorità l'adozione dei seguenti Impegni senza che ciò costituisca – né esplicitamente né implicitamente – alcun riconoscimento di responsabilità da parte della Società per le condotte oggetto del Procedimento.

Gli Impegni resteranno in vigore a tempo indeterminato, fatto salvo il diritto della Società di chiederne la revisione/revoca in caso di modifiche sostanziali del contesto fattuale o giuridico.

Impegno n. 1 –Riprogettazione del layout delle FAQ sul Sito.

A seguito delle interlocuzioni con l'Autorità, la Società ha provveduto ad effettuare tra il 27 giugno e il 3 luglio 2025 già taluni miglioramenti in relazione al *layout* delle “*Frequently Asked Questions*” (di seguito, “FAQ”), disponibili sul Sito.

Anzitutto, la Società ha aggiornato il *design* della pagina delle FAQ a beneficio degli utenti, rimuovendo la distinzione tra l'opzione “*Sì, l'ho già fatto*” e “*Non ancora*” in risposta alla domanda “*Hai già acquistato una ricarica?*”, come indicata in sede di Avvio. Per gli effetti le FAQ risultano automaticamente visibili nel momento caricamento della relativa pagina *web*.

Inoltre, la Società ha provveduto a riorganizzare la struttura delle FAQ. Da un lato, ha provveduto a sostituire il menu a tendina con un'unica pagina *web*, che le visualizzi tutte le FAQ contemporaneamente, in modo da consentire agli utenti di consultare tutte le domande e le risposte in maniera simultanea, senza dover cliccare su ogni singola risposta. Dall'altro lato, ha inserito dei collegamenti ipertestuali chiari alle aree dedicate del Sito nell'ottica di aiutare l'utente a navigare con maggiore facilità (cfr. sotto **Immagine 1**).

Lascati aiutare con la ricerca.**Nuovi clienti****Che cosa è la Ricerca Automatica?**

Le ricerche automatiche sono un modo pratico per riconoscere, sempre disponibile di credito telefonico sufficiente. La ricerca automatica acquista e autorizza sempre l'acquisto della ricerca presso ogni mese e invia al destinatario un messaggio di preavvertenza. Ricerca Automatica è un modo comodo per assicurarsi di avere sempre abbastanza credito sul tuo telefono cellulare. Quando questa modalità è attivata, la Ricerca Automatica prevede l'acquisto automatico, ogni mese, dell'importo di ricerca selezionato. Il cliente riceverà un messaggio di preavvertenza.

Puoi abilitare o disabilitare facilmente la ricerca automatica in qualsiasi momento tramite l'area personale del tuo account oppure contattando il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24.

Come posso richiedere un rimborso per il credito di ricerca non utilizzato?

Trovi tutte le informazioni [qui di sopra nei nostri Termini e Condizioni](#).

Ho acquistato la ricerca sbagliata, posso sbloccare?

Se ritieni di aver acquistato la ricerca sbagliata, invia un messaggio al nostro servizio clienti (che potrà essere in grado di assistirti).

Come contattarci per altre domande?

Il nostro servizio clienti è a tua disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per rispondere a qualsiasi domanda. Si impegna a rispondere al tutte le richieste il più velocemente possibile. Contattalo utilizzando i recapiti riportati qui sotto.

• [Contattaci](#)**Le mie ricerche vengono?**

Quando una ricerca rimanga non attivata entro tre (3) mesi dalla data di emissione, il cliente ha diritto di richiedere al Servizio Clienti un rimborso integrale, comprensivo di eventuali commissioni di elaborazione.

Se hai domande sulle ricerche non attivate, ti consigliamo di contattare il nostro servizio Clienti.

Una volta che la ricerca è stata attivata, il relativo periodo di validità del credito dipende dalle politiche del tuo operatore di telefonia mobile. Per domande relative al credito già attivo sul tuo account telefonico, ti proghiamo di contattare direttamente il tuo operatore per ricevere avvertenze.

Diritto di rimborso

Quando la ricerca non andasse a buon fine, il prezzo pagato dall'utente, incluso eventuali commissioni di elaborazione, verrà rimborsato automaticamente entro 40 minuti o, al più tardi, entro il giorno lavorativo successivo.

Se l'utente non ha ricevuto la ricerca ma non ha ricevuto alcun rimborso automatico, può indicare a che il nostro fornitore ha reso possibile l'operazione di telefonata mobile, ha confermato l'avvenuta consegna. In tal caso, l'utente potrà contattare per ricevere assistenza il nostro Servizio Clienti.

Una volta che la ricerca è stata attivata, il relativo periodo di validità del credito dipende dalle politiche del tuo operatore di telefonia mobile.

Per domande relative al credito già attivo sul tuo account telefonico, ti proghiamo di contattare direttamente il tuo operatore per ricevere avvertenze.

Quando la ricerca non andasse a buon fine, il prezzo pagato dall'utente, incluso eventuali commissioni di elaborazione, verrà rimborsato integralmente, comprensivo di eventuali commissioni di elaborazione.

Se una ricerca viene inviata a un numero di telefono errato a causa di informazioni inserite fornite dall'utente non sarà riconosciuta alcun rimborso. Una volta che il credito è stato sbilanciato dall'operatore di telefonia mobile e attivato dall'utente non può essere annullata. Questa politica è altrettanto prevista per proteggere da richieste fraudolente.

Come e quando riceverò la mia ricerca?

Quando acquisti una ricerca su Ricerca Express, inserisci il credito direttamente al numero di telefono che hai inserito al momento della registrazione.

Se il nostro fornitore dovesse riscontrare problemi durante questo processo, ti verrà chiesto di verificare se, se necessario, aggiornare il numero di telefono fornito, prima di tentare nuovamente la consegna.

Se non riscontrerai conseguenze a consegnare la ricerca, il pagamento, incluso eventuali commissioni di servizio, verrà automaticamente rimborsato, generalmente entro 40 minuti, anche se in alcuni casi potrebbe richiedere fino al giorno lavorativo successivo.

Per i clienti che utilizzeranno il servizio di Ricerca Automatica, riceverà una notifica quando una nuova ricerca sarà pronta per essere inviata al tuo dispositivo mobile.

Le ricerche acquistate dal tuo account, incluse le Ricerche Automatiche, richiedono un'attivazione manuale, inoltre un semplice passaggio in cui dovrà confermare, ricordando l'apposito Hyperlink, l'effettivo trasferimento del credito a seguito dell'acquisto.

Questa riserva fa parte delle nostre più ampie politiche di sicurezza e antifraude, contribuendo a salvaguardare sia il tuo account sia il nostro servizio. L'attivazione manuale offre inoltre maggiore sicurezza, permettendo di scegliere quando spedire la ricerca e a quale numero.

Sulla validità temporale della tua ricerca, vedi [Le mie ricerche scadono?](#)

Clienti attuali**Come posso acquistare una ricerca?**

Acquistare una ricerca per il tuo telefono o il telefono di qualcun altro è semplice e veloce. Vedi la [pagina di prezzo](#) e inserisci il numero che desideri ricevere.

Per quali operatori di telefonia mobile posso acquistare una ricerca?

Supportiamo tutti i principali. Puoi visualizzare un elenco dei nostri operatori.

Ulteriori domande**Puoi ricaricare più telefoni?**

Con Ricerca Express, puoi memorizzare e richiedere due telefoni per account, per esempio, [acquista una ricerca](#) per creare un account. Se hai già acquistato una ricerca, [acquista un altro account](#). Dari un account, il possibile aggiungergli il rimborso di numeri di telefono in base alle tasse.

Richiesta di rimborso (preavvertimento)

Al termine del 31 gennaio 2006/2007 e con i dati inseriti al momento dell'elenco di ricezione (il 31 dicembre 2006/2007) dalla società di rischio della rete, senza dover fornire alcuna motivazione, e senza alcun onere.

Per esempiare il diritto di ricevere, l'utente non è tenuto a inviare una dichiarazione della sua decisione, che potrà essere trasmetta al seguito indicato o via e-mail. [Richiedi un rimborso digitale](#) o comunque contattando direttamente il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

In conformità con l'art. 50 del D. Lgs. n. 206/2006 e s.m.i., l'utente non può a esaurire il diritto di ricevere se l'esercizio del servizio è iniziale dopo l'attivazione della ricerca.

Nel caso in cui l'utente abbia già terminato le tasse modificate previste dalla legge esistente o presso diritti di ricevere, Surestream Digital Limited provvederà a restituire i pagamenti effettuati. Il credito si svolgerà con riferimento al stesso modello di pagamento in scadenza dell'utente per la transazione ricevuta.

Ricerca
Ricerca per telefono cellulare Operatori**Assistenza e supporto**
Chi siamo Assistenza**Note legali**
Termini e condizioni
Informativa sulla privacy
Politica sui cookie**Account**
Accedi
Registrazione

*

Impegno n. 2) – Rafforzamento delle FAO.

Surestream si impegna, entro sessanta (60) dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, a migliorare la chiarezza espositiva e contenutistica, nonché la completezza del contenuto, delle FAQ presenti nell'omonima sezione. Taluni interventi sono stati implementati tra il [REDACTED]. Ad ogni modo, la Società si impegna ad operare una razionalizzazione delle FAQ e fornisce evidenza di tutte le modifiche nell'**Allegato A**, nella sua versione consolidata.

*

Impegno n. 3) – Revisione dei Termini e Condizioni.

Surestream si impegna, entro sessanta (60) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, a migliorare la chiarezza e la completezza *dei Termini e Condizioni* disponibili sul Sito. Taluni interventi sono stati implementati tra il [REDACTED] [REDACTED]. Ad ogni modo, la Società fornisce evidenza di tutte le modifiche nell'**Allegato B**, nella sua versione consolidata.

*

Impegno n. 4 – Miglioramento della accessibilità a tutte le informazioni relative al Servizio prima del pagamento.

Surestream si impegna, entro sessanta (60) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, a far sì che, nella schermata che precede la conferma dell'acquisto della ricarica da parte dell'utente, siano rese disponibili all'utente anche le FAQ tramite un apposito collegamento ipertestuale (cfr. sotto **Immagine 2**).

| Carta di debito/credito | |
|--|----------------------|
| Numero di carta | <input type="text"/> |
| Nome sulla carta | |
| Data di scadenza (MM/YY) | |
| Codice CVC | |
| Acquista ora | |
| <p>Utilizzando questo servizio, accetti i termini e le informative sulla privacy. Leggi le nostre FAQ qui.</p> | |

(Immagine 2)

*

Impegno n. 5 – Rafforzamento dell'informativa generale.

Surestream si impegna, entro sessanta (60) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettare gli Impegni, a migliorare la descrizione delle informazioni generali residue (rispetto alle FAQs e T&C di cui agli impegni nn. 2 e 3) presenti sul Sito e di quelle trasmesse nella *e-mail* di benvenuto. Taluni interventi sono stati implementati tra il [REDACTED]. Ad ogni modo, tutte le modifiche sono riportate nell'**Allegato C**, nella sua versione consolidata.

*

Impegno n. 6 – Migliorare la visibilità delle commissioni di Servizio.

Surestream si impegna, entro sessanta (60) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, ad evidenziare ulteriormente l'applicazione delle commissioni richieste al consumatore. Sebbene tali commissioni vengano già rese note agli utenti durante il processo di acquisto, la Società intende migliorarne la visibilità mostrandole in modo evidente nella parte superiore della pagina di pagamento, prima che l'utente confermi l'acquisto (cfr. sotto **Immagine 3**).

Ricarica Express

Home Assistenza **Acquista una ricarica** Accedi

Riepilogo

Seleziona il Paese: **Italy (Italia)**

Operatore: **TIM Italia**

Importo ricarica: **€10.00**

Spese di commissione: **€1.89**

Prezzo ricarica: **€11.89**

Inserisci il numero che desideri ricaricare:

321-321-3213

I tuoi dettagli

Inserisci il tuo indirizzo e-mail:

test@test.com

Continua

La tua ricarica è pronta per l'acquisto

Inserisci i tuoi dati di pagamento per acquistare la ricarica

Metodo di pagamento:

Carta di debito/credito 

Indirizzo di Fatturazione

Strada 123

Triscina

Castelvetrano

91022

Italia

Carta di debito/credito

Numero di carta

Nome sulla carta

Data di scadenza (MM/YY)

Cvv/Cvc

ACQUISTA ORA

Utilizzando questo servizio, accetti i [termini](#) e le [informative sulla privacy](#).

(Immagine 3)

*

Impegno n. 7 – Potenziamento del layout relativo agli acquisti periodici

Surestream si impegna, entro sessanta (60) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, a migliorare l'attuale configurazione degli acquisti periodici, al fine di garantire che gli utenti – al momento della selezione dell'opzione dell'acquisto periodico – siano ancora più consapevoli in ordine alla propria scelta commerciale.

A tal fine, la Società si impegna a: (i) a indicare l'importo complessivo (comprensivo degli oneri) dell'eventuale ricarica automatica; (ii) modificare il tasto “*Attiva ricarica automatica*” con “*Conferma abbonamento*”; (iii) fornire ulteriore informativa a supporto del consumatore sotto i due bottoni (cfr. sotto **Immagine 4**). Tali modifiche sono state in parte recepite in data [REDACTED].

Pagamento riuscito - Grazie!
✓ La tua ricarica è pronta, fai clic per iniziare a utilizzare il tuo credito.

Impostazioni di ricarica

Ti piacerebbe acquistare automaticamente una ricarica ogni mese e non doverti così ricordare di tornare per acquistarla manualmente?

Questa funzione è chiamata "Ricarica automatica". Se l'attivi, verrai addebitato ogni mese e il credito sarà inviato automaticamente al tuo telefono. Si tratta di una funzione opzionale e puoi facilmente disattivarla in qualsiasi momento dal tuo account (basta fare clic sul pulsante "Ricarica automatica" nella homepage del tuo account). Oppure contattando il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24

Inviata a:
038123456789

Email:
john.smith@gmail.com

Importo della ricarica:
€11,89 EUR al mese

No, vai all'account

Conferma abbonamento

[Visualizza qui i Termini e Condizioni](#)

(Immagine 4)

*

Impegno n. 8 – Attività di ristoro.

Ferma l'applicazione della *policy* di rimborso, Surestream si impegna, entro novanta (90) giorni dalla data di notifica dell'eventuale decisione dell'Autorità di accettazione degli Impegni, ad effettuare una complessa attività di ristoro, così strutturata:

- (i) stabilire un contatto con i clienti che hanno presentato le segnalazioni all'Autorità, al fine di riconoscere loro un rimborso, equivalente a quanto dai consumatori versato;
- (ii) stabilire un contatto con i ■■■ clienti che hanno richiesto il rimborso, che però al momento non è stato riconosciuto loro stante l'impossibilità di verificare i dettagli dell'*account* e/o stante l'esito positivo del riconoscimento della ricarica (cfr. § 23 della Memoria), al fine di riconoscere loro un rimborso equivalente a quanto da loro versato;
- (iii) estendere il novero dei soggetti *supra sub* (ii), ricomprendendovi anche coloro che eventualmente si trovino in una posizione analoga;
- (iv) promuovere la suddetta campagna di rimborso sul Sito per una durata di sessanta (60) giorni successivi all'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

*

5) L'adeguatezza degli impegni per affrontare ed eliminare le preoccupazioni sollevate nell'avviso

Alla luce di quanto sopra, Surestream ritiene che gli Impegni – sia singolarmente presi, sia considerati nel loro complesso – siano idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine. Ad avviso del Professionista, nel caso di specie l'adozione di una decisione di accettazione degli Impegni, ai sensi dell'art. 27, co. 7, del Codice, è legittima e particolarmente auspicabile in un'ottica al contempo di efficiente gestione del Procedimento e di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati migliori a quelli conseguibili con un ordinario *iter* procedimentale.

L'auspicata accettazione degli Impegni, inoltre, consentirebbe al Professionista di evitare restrizioni della propria attività di impresa, da poco avviata, che potrebbero rivelarsi sproporzionate e al contempo di proseguire nel suo *business* con una struttura aziendale idonea a fronteggiare e prevenire l'insorgere di ulteriori criticità consumeristiche.

In particolare, ad avviso di Surestream, gli Impegni nn. 1), 2), 3), 4), 5) e 6) sono in grado di superare l'ipotizzata ingannevolezza delle informazioni precontrattuali. Mediante l'attuazione di questi

Impegni, infatti, la Società migliorerà il *set* informativo disponibile ai consumatori in ordine alle commissioni applicabili, alle caratteristiche del servizio e al suo funzionamento, oltre che ai diritti da questi esercitabili ai sensi del Codice. Si ritiene che questo approccio – pienamente conforme ai principi di trasparenza e buona fede – rafforzerà ulteriormente la consapevolezza dei consumatori sul Servizio, consentendo loro altresì di ridurre eventuali errori nel corso delle proprie scelte commerciali.

Per quanto riguarda l'Impegno n. 7), la Società ritiene che, sebbene il metodo per impostare un acquisto di ricarica ricorrente sia già presentato in modo chiaro, l'introduzione di un ulteriore passaggio, che subordini tale impostazione a un'azione da parte dell'utente, possa rafforzare ulteriormente la consapevolezza dei consumatori.

Per quanto riguarda l'Impegno n. 8), la Società ritiene che detto impegno compensativo risulti essere appropriato a superare le criticità prospettate dall'Autorità e in grado di ripristinare la piena soddisfazione degli utenti.

*

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Gli Impegni e il contenuto degli stessi sono da considerarsi confidenziali in pendenza di valutazione. Con il presente atto, Surestream chiede dunque che la proposta di Impegni e tutte le informazioni ivi contenute siano considerate riservate e pertanto non siano rese accessibili a terze parti nel mentre che l'Autorità svolga le considerazioni del caso.

ALLEGATO A) DEGLI IMPEGNI

| Riferimento | Nuovo testo |
|-------------|--|
| FAQs | <p>Per quali operatori di telefonia mobile posso acquistare una ricarica?</p> <p>Supportiamo tutti i principali. Puoi visualizzare <u>un elenco dei nostri operatori</u>.</p> |
| FAQs | <p>Come e quando riceverò la mia ricarica?</p> <p>Quando acquisti una ricarica su <i>RicaricaExpress</i>, inviamo il credito al numero di telefono che hai inserito al momento dell'acquisto.</p> <p>Se il nostro fornitore dovesse riscontrare problemi durante questo processo, ti verrà chiesto di verificare e, se necessario, aggiornare il numero di telefono fornito, prima di tentare nuovamente la consegna.</p> <p>Se non riusciremo comunque a consegnare la tua prima ricarica, l'importo- incluse eventuali commissioni di servizio - verrà automaticamente rimborsato, generalmente entro circa 30 minuti o, al più tardi, entro i successivi cinque giorni lavorativi. Per le ricariche successive alla prima, ti preghiamo di contattare il Servizio Clienti per ricevere pronta assistenza.</p> <p>Con la prima ricarica il processo di accredito e di attivazione è automatico per favorire la tua esperienza.</p> <p>Per le ricariche successive alla prima e per la Ricarica Automatica, è necessario che il cliente, dopo l'acquisto/ricezione del credito, <u>attivi manualmente</u> la ricarica dal proprio <i>account</i>. Tale attivazione richiede un semplice passaggio in cui dovrà confermare, cliccando l'apposito <i>hyperlink</i>, l'effettivo trasferimento del credito a seguito dell'acquisto.</p> <p>Questa misura fa parte delle nostre più ampie protezioni di sicurezza e antifrode, contribuendo a salvaguardare sia il tuo <i>account</i> sia il nostro servizio.</p> <p>Inoltre, l'attivazione manuale offre inoltre maggiore flessibilità, permettendoti di scegliere quando applicare la ricarica e a quale numero inviarla in caso di più numeri collegati al medesimo <i>account</i>.</p> <p>Per i clienti che utilizzano il servizio di “Ricarica Automatica”, ossia il servizio di ricarica periodica, riceverai una notifica quando una nuova ricarica sarà pronta per essere inviata al tuo dispositivo mobile.</p> <p>Sulla validità temporale della tua ricarica vedi: <u>Le mie ricariche scadranno?</u></p> |

| | |
|------|--|
| FAQs | <p>E se non ho un <i>account</i>?</p> <p>Il tuo <i>account</i> personale viene creato automaticamente al primo acquisto su <i>RicaricaExpress</i>, anche se non imposti nell'apposita pagina del processo di acquisto una <i>password</i>. Per accedere al tuo <i>account</i> è sufficiente inserire la <i>e-mail</i> utilizzata per l'acquisto.</p> <p>Per ogni necessità, potrai rivolgerti in ogni momento al nostro <u>Servizio Clienti</u> che, dopo averti rivolto alcune domande ai fini di mera identificazione, potrà fornirti ogni più opportuna assistenza.</p> |
| FAQs | <p>Diritto di rimborso</p> <p>Qualora la prima ricarica non andasse a buon fine, l'importo pagato, incluse eventuali commissioni di elaborazione, ti verrà rimborsato automaticamente entro circa 30 minuti o, al più tardi, entro i successivi cinque giorni lavorativi. Per le ricariche successive alla prima, ti preghiamo di contattare il Servizio Clienti per ricevere pronta assistenza.</p> <p>Se non hai ricevuto la ricarica e non hai ricevuto alcun rimborso automatico, ciò indica che il nostro fornitore terzo ha confermato l'avvenuta consegna. In tali casi, contatta per ricevere assistenza il <u>Servizio Clienti</u>, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il <i>team</i> dedicato effettuerà le opportune verifiche e se del caso procederà con l'emissione del rimborso.</p> <p>Le richieste di rimborso sono normalmente elaborate entro 48 ore dal ricevimento, una tempistica maggiore può essere dovuta a questioni tecniche legate anche al tuo istituto di credito.</p> <p>Con la prima ricarica il processo di accredito e di attivazione è automatico per favorire la tua esperienza di acquisto.</p> <p>Per le ricariche successive alla prima, e per la Ricarica Automatica, ti sarà richiesto di <u>attivare manualmente</u> la ricarica dal tuo <i>account</i> per poter usufruire dell'importo acquistato.</p> <p>Qualora una ricarica rimanga non attivata entro tre (3) mesi dalla data di emissione del credito, hai diritto di richiedere al Servizio Clienti un rimborso integrale, comprensivo di eventuali commissioni di elaborazione. Dopo tale periodo, potrai comunque contattare il Servizio Clienti che potrà accordarti una estensione del periodo di attivazione di ulteriori tre (3) mesi.</p> <p>Se una ricarica viene inviata a un numero di cellulare errato a causa di informazioni inesatte fornite dall'utente non sarà riconosciuto alcun rimborso.</p> |
| FAQs | <p>Che cos'è la "Ricarica Automatica"?</p> <p>La Ricarica Automatica è un modo comodo per assicurarti di avere sempre abbastanza credito sul tuo telefono cellulare. Tale servizio è disponibile solo se lo hai selezionato in fase di acquisto o attivato tramite il tuo <i>account</i>.</p> <p>Quando questa modalità è attivata, la Ricarica Automatica prevede l'acquisto automatico, ogni mese, dell'importo di ricarica selezionato. Prima di ogni ricarica, riceverai un messaggio di promemoria.</p> |

| | |
|------|--|
| | <p>Puoi attivare o disattivare facilmente la Ricarica Automatica in qualsiasi momento tramite l'area personale del tuo <i>account</i>, oppure contattando <u>il nostro Servizio Clienti</u>, disponibile 24 ore su 24.</p> |
| FAQs | <p>Come contattarci per altre domande</p> <p>Il nostro servizio clienti è a tua disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per rispondere a qualsiasi domanda. Si impegna a rispondere a tutte le richieste il più velocemente possibile. Contattalo cliccando sull'apposita sezione in cui troverai tutti i canali disponibili - <u>Contattaci</u></p> |
| FAQs | <p>Le mie ricariche scadranno?</p> <p>Una volta che la ricarica è stata attivata (vedi: <u>Come e quando riceverò la mia ricarica?</u>), il relativo periodo di validità del credito dipende dalle politiche del tuo operatore di telefonia mobile. Per domande relative al credito già attivo sul tuo conto telefonico, ti preghiamo quindi di contattare direttamente il tuo operatore per ricevere assistenza.</p> <p>Se hai ulteriori domande sulle ricariche non attivate, ti invitiamo a <u>contattare il nostro Servizio Clienti</u>.</p> |
| FAQs | <p>Diritto di recesso (ripensamento)</p> <p>Ai sensi del D.Lgs. 206/2005 e s.m.i., all'utente è concesso il diritto di recesso dal Contratto entro 14 giorni dalla data di acquisto della ricarica, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun onere.</p> <p>Per esercitare il diritto di recesso, l'utente dovrà inviare una dichiarazione esplicita della sua decisione, che potrà essere trasmessa al seguente indirizzo e-mail: help@surestreamdigital.com o contattando direttamente il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>In conformità con l'art. 59 del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i., l'utente non potrà esercitare il diritto di recesso se l'esecuzione del servizio è iniziata, ossia, se l'utente dopo l'attivazione della ricarica risulta aver utilizzato in tutto o in parte il credito della ricarica stessa.</p> <p>Nel caso in cui l'utente abbia nei termini e nelle modalità prescritte dalla legge esercitato il proprio diritto di recesso, Surestream Digital Limited provvederà a rimborsare il relativo importo. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento scelto dall'utente per la transazione iniziale.</p> |

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

Termini e condizioni

1. Introduzione

La fornitura di servizi (incluso il traffico mobile prepagato e/o dati) ('Ricarica') ('Servizi') all'utente tramite il sito Web ricaricaexpress.com e le eventuali applicazioni mobili associate, presenti o future (insieme, le 'Applicazioni'), è soggetta all'accettazione da parte dell'utente dei presenti termini e condizioni ('Contratto'). Utilizzando le Applicazioni, l'utente accetta espressamente di essere vincolato dal Contratto.

L'utente deve leggere attentamente il presente Contratto prima di accedere o utilizzare i Servizi e le Applicazioni. L'utente dovrebbe stampare una copia del presente Contratto per riferimento futuro.

Qualora l'utente si opponga a uno qualsiasi dei termini e delle condizioni del presente Contratto o a qualsiasi successiva modifica a essi o non sia soddisfatto del suo utilizzo delle Applicazioni o dei Servizi in qualsiasi modo, l'utente può: A) interrompere l'utilizzo delle Applicazioni e/o dei Servizi; e b) risolvere il presente Contratto e l'account virtuale ('Account') dandocene comunicazione scritta e-mail o altro (vedere le informazioni di contatto riportate di seguito).

2. Informazioni su di noi

Le Applicazioni sono gestite e i Servizi sono forniti da Surestream Digital Ltd operante come RicaricaExpress ('RicaricaExpress', 'noi' o 'ci'). Surestream Digital è un'azienda registrata in Inghilterra e Galles con il numero 09325114 con sede legale presso St Stephens House, Arthur Road, Windsor, Berkshire, Inghilterra, SL4 1RU, Regno Unito. Tutta la corrispondenza relativa a qualsiasi azienda RicaricaExpress deve essere inviata a questo indirizzo.

3. Dati di contatto

Posta: Surestream Digital, St Stephens House, Arthur Road, Windsor, Berkshire, Inghilterra, SL4 1RU, Regno Unito

E-mail: help@surestreamdigital.com

Numero di telefono: [+44197 552 0947](tel:+441975520947) (operativo)

4. Registrazione

Con il primo acquisto di una Ricarica all'utente è assegnato automaticamente un Account di accesso ai Servizi. In tale sede, all'utente sarà richiesto di fornire informazioni personali, tra cui indirizzo e-mail o numero di telefono e informazioni finanziarie. L'utente potrà inoltre scegliere una password di accesso.

Tutti i dati forniti dall'utente in qualità di cliente saranno trattati in conformità con la nostra [Informativa sulla privacy](#)

L'utente accetta che le informazioni fornite al momento della registrazione saranno veritieri, accurate e complete. È responsabilità dell'utente informarci di eventuali modifiche apportate a tali informazioni.

L'utente è interamente responsabile di tutte le attività che hanno luogo quando utilizza il proprio indirizzo e-mail, numero di telefono e/o password ("Dati di accesso") in relazione al proprio Account, incluso l'utilizzo non autorizzato del proprio Account o qualsiasi metodo di pagamento, inclusa la carta di debito o di credito.

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

L'utente non deve divulgare la propria password, direttamente o indirettamente, a terzi. È responsabilità dell'utente proteggere la propria password. Se l'utente viene a conoscenza di qualsiasi utilizzo non autorizzato dei propri Dati di accesso, deve comunicarcelo immediatamente utilizzando i dati di contatto riportati nella Sezione 3 di cui sopra.

I Dati di accesso possono essere utilizzati solo da un singolo utente e non sono trasferibili.

È necessario tenere presente che i Dati di accesso possono essere utilizzati in tutte le Applicazioni. Il presente Contratto si applica all'utilizzo dei Servizi in qualsiasi Applicazione.

Se l'utente ha meno di 16 anni, dichiara di aver ottenuto il consenso di un genitore/tutore e che il genitore/tutore ha esaminato e accettato il presente Contratto prima di utilizzare le Applicazioni. Se l'utente è un dipendente di un'azienda o di un'altra entità o agisce per conto di un'azienda o entità, deve essere autorizzato ad accettare il presente Contratto per conto di tale datore di lavoro, azienda o entità.

5. Dati dell'utente

RicaricaExpress si impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti dalle leggi applicabili sulla protezione dei dati per quanto riguarda i Dati pertinenti in suo possesso relativi all'utente. I Dati da noi raccolti nell'ambito dei Servizi saranno trattati in conformità alla nostra [Informativa sulla privacy](#) e [Politica sui cookie](#). Questi documenti illustrano come utilizziamo e proteggiamo le informazioni fornite dall'utente. Consigliamo all'utente di leggere attentamente [Informativa sulla privacy](#) e [la Politica sui cookie](#)

6. Utilizzo dei Servizi e costi

L'utente accetta di utilizzare le Applicazioni e i Servizi esclusivamente in conformità ai termini e alle condizioni del presente Contratto e di rispettare le leggi applicabili e le disposizioni di cui alla presente Sezione 6.

L'utente non può utilizzare le Applicazioni o i Servizi: (i) in violazione di qualsiasi legge, statuto, norma o regolamento; o (ii) in relazione a qualsiasi attività illegale, fraudolenta, offensiva, violenta, immorale o indecente; o (iii) in qualsiasi modo che incoraggi, promuova, faciliti o ordini ad altri di svolgere qualsiasi attività illegale, fraudolenta, offensiva, violenta, immorale o indecente. I Servizi saranno forniti all'utente solo da RicaricaExpress in relazione agli operatori di telefonia mobile e ai fornitori di servizi disponibili nelle Applicazioni (che sono soggetti a modifiche e disponibilità).

L'utente dovrà inserire determinate informazioni (ad es. un numero di telefono cellulare) relative ai Servizi nelle Applicazioni. È responsabilità dell'utente assicurarsi di aver inserito correttamente le informazioni. In caso di Ricarica, l'utente dovrà quindi selezionare l'importo della Ricarica che desidera effettuare.

L'importo totale che l'utente dovrà pagare a fronte dell'acquisto della ricarica, comprensivo di tutte le tasse, commissioni e oneri applicabili, sarà chiaramente visualizzato durante il processo di acquisto e prima che l'utente dia conferma della sua intenzione di procedere con l'acquisto. Nel caso di una Ricarica, il costo totale dipenderà da: 1) l'importo selezionato, tra quelli disponibili nelle Applicazioni; e 2) l'eventuale commissione di servizio applicabile, che sarà espressamente indicata prima della conferma della transazione.

Se viene applicato un tasso di cambio, l'importo finale potrebbe variare rispetto a quello indicato, a causa delle fluttuazioni del tasso di cambio applicato dal processore di pagamento al momento del regolamento.

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

Infine, se l'utente sceglie di inviare un SMS opzionale al destinatario della Ricarica, potrà essere addebitato un costo aggiuntivo, il cui ammontare farà parte del prezzo complessivo e sarà reso disponibile prima della conclusione dell'operazione di acquisto.

7. Procedura di attivazione

Quando acquisti una ricarica su RicaricaExpress, inviamo il credito al numero di telefono che hai inserito al momento della registrazione.

Se il nostro fornitore dovesse riscontrare problemi durante questo processo, ti verrà chiesto di verificare e, se necessario, aggiornare il numero di telefono fornito, prima di tentare nuovamente la consegna.

Se non riusciremo comunque a consegnare la ricarica, il pagamento - incluse eventuali commissioni di servizio - verrà automaticamente rimborsato, generalmente entro circa 30 minuti o, al più tardi, entro i successivi cinque giorni lavorativi.

Per i clienti che utilizzano il servizio di “Ricarica Automatica”, ossia il servizio di ricarica periodica, riceverai una notifica quando una nuova ricarica sarà pronta per essere inviata al tuo dispositivo mobile.

Con la prima ricarica il processo di accredito e di attivazione è automatico per favorire l'esperienza del cliente.

Per le ricariche successive alla prima e per la Ricarica Automatica, è necessario che il cliente, dopo l'acquisto/ricezione del credito, attivi manualmente la ricarica dal proprio account. Tale attivazione richiede un semplice passaggio in cui lo stesso dovrà confermare, cliccando l'apposito *hyperlink*, l'effettivo trasferimento del credito a seguito dell'acquisto. Questa misura fa parte delle nostre più ampie protezioni di sicurezza e antifrode, contribuendo a salvaguardare l'account dell'utente sia il nostro servizio. Inoltre, l'attivazione manuale offre inoltre maggiore flessibilità, permettendoti di scegliere quando applicare la ricarica e a quale numero inviarla in caso di più numeri collegati al medesimo account.

Una volta che la ricarica è stata attivata, il relativo periodo di validità del credito dipende dalle politiche del tuo operatore di telefonia mobile. Per domande relative al credito già attivo sul tuo conto telefonico, ti preghiamo di contattare direttamente il tuo operatore per ricevere assistenza.

8. Diritto di recesso (ripensamento)

Ai sensi del D.Lgs. 206/2005 e s.m.i., all'utente è concesso il diritto di recesso dal Contratto entro 14 giorni dalla data di acquisto della ricarica, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun onere.

Per esercitare il diritto di recesso, l'utente dovrà inviare una dichiarazione esplicita della sua decisione, che potrà essere trasmessa al seguente indirizzo e-mail: help@surestreamdigital.com o contattando direttamente il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

In conformità con l'art. 59 del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i., l'utente non potrà esercitare il diritto di recesso se l'esecuzione del servizio è iniziata, ossia, se l'utente dopo l'attivazione della ricarica risulta aver utilizzato in tutto o in parte il credito della ricarica stessa.

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

Nel caso in cui l'utente abbia nei termini e nelle modalità prescritte dalla legge esercitato il proprio diritto di recesso, Surestream Digital Limited provvederà a rimborsare il relativo importo. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento scelto dall'utente per la transazione iniziale.

9. Politica di rimborso

Qualora la prima ricarica non andasse a buon fine, l'importo pagato dall'utente, incluse eventuali commissioni di elaborazione, verrà rimborsato automaticamente entro circa 30 minuti o, al più tardi, entro i successivi 5 giorni lavorativi. Per le ricariche successive alla prima, l'utente è pregato di contattare il Servizio Clienti per ricevere pronta assistenza.

Se l'utente non ha ricevuto la ricarica ma non ha ricevuto alcun rimborso automatico, ciò indica che il nostro fornitore terzo ha confermato l'avvenuta consegna. In tali casi, l'utente potrà contattare per ricevere assistenza il nostro Servizio Clienti, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La Società effettuerà le opportune verifiche e se del caso procederà con l'emissione del rimborso.

Le richieste di rimborso sono normalmente elaborate entro 48 ore dal ricevimento, una tempistica maggiore può essere dovuta a questioni tecniche legate anche all'istituto di credito dell'utente.

Come illustrato nella Sezione 7, con la prima ricarica il processo di accredito e di attivazione è automatico per favorire l'esperienza di acquisto dell'utente. Per le ricariche successive alla prima, e per la Ricarica Automatica, sarà richiesto al cliente di attivare manualmente la ricarica dal tuo account per poter usufruire dell'importo acquistato.

Qualora una ricarica rimanga non attivata entro tre (3) mesi dalla data di emissione il cliente ha diritto di richiedere al Servizio Clienti un rimborso integrale, comprensivo di eventuali commissioni di elaborazione. Dopo tale periodo, il cliente potrà comunque contattare il Servizio Clienti che potrà accordare una estensione del periodo di attivazione di ulteriori tre (3) mesi.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 8, se una ricarica viene inviata a un numero di cellulare errato a causa di informazioni inesatte fornite dall'utente non sarà riconosciuto alcun rimborso.

10. Ricarica Automatica

RicaricaExpress offre un servizio opzionale c.d. "Ricarica Automatica", che consente all'utente di ricevere, ogni mese, automaticamente una ricarica di credito telefonico dell'importo selezionato in fase di impostazione (ad esempio: se l'utente effettua una ricarica da € 10, più gli oneri di commissione, il giorno 4 del mese e attiva la funzione di Ricarica Automatica, la carta di pagamento dell'utente verrà addebitata automaticamente il 4 del mese successivo per un'ulteriore ricarica da € 10, più oneri di commissione). Prima di ogni ricarica, all'utente sarà inviato un messaggio di promemoria.

L'utente avrà la possibilità di attivare questa funzionalità sul sito subito dopo il primo acquisto, e potrà successivamente attivarla o disattivarla in qualsiasi momento tramite le impostazioni del proprio Account. Se l'utente ha dimenticato la password del proprio account, potrà contattare il nostro Servizio Clienti per ricevere assistenza.

La Ricarica Automatica continuerà con cadenza mensile fino a quando l'utente deciderà di annullarla. L'utente può disattivare la Ricarica Automatica in qualsiasi momento cliccando sul pulsante "Ricarica Automatica"

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

nella homepage del proprio account e selezionando l'opzione “Disattiva Ricarica Automatica”, oppure contattando il nostro Servizio Clienti.

11. Istruzioni dell'utente

L'utente dovrà assicurarsi che tutte le istruzioni fornite a RicaricaExpress attraverso le Applicazioni siano accurate, complete e veritieri. In particolare, il numero di cellulare al quale deve essere accreditata qualsiasi Ricarica deve essere identificato correttamente. L'utente deve assicurarsi che le istruzioni inoltrate per la conferma siano corrette, accurate e veritieri. Tutte le istruzioni confermate sono definitive e vincolanti per l'utente. RicaricaExpress e/o i suoi fornitori di servizi non si assumono alcuna responsabilità o conseguenze correlate alla fornitura di informazioni errate, inesatte o false da parte dell'utente. L'utente è l'unico responsabile di eventuali conseguenze legate alla mancata fornitura di informazioni corrette, accurate e veritieri o alla mancata correzione di tali informazioni inesatte prima della conferma finale.

12. Transazioni con utilizzo del metodo di pagamento scelto dall'utente

L'utente può acquistare i Servizi utilizzando Visa, MasterCard o qualsiasi altro metodo di pagamento disponibile nelle Applicazioni di volta in volta. Qualsiasi carta di credito, carta di debito o altro metodo di pagamento che può essere utilizzato nelle Applicazioni deve disporre di un indirizzo di fatturazione valido e di una banca emittente o di un altro fornitore di servizi di pagamento validi.

Al ricevimento di una richiesta corretta e completa da parte dell'utente per i Servizi, RicaricaExpress addebiterà il metodo di pagamento fornito dall'utente e inoltrerà una richiesta elettronica al fornitore terzo interessato (ad es. operatore di telefonia mobile) per fornire i Servizi nell'importo trasferito, a beneficio del destinatario designato dall'utente.

L'utente ci autorizza ad agire in base a qualsiasi istruzione di addebito sul metodo di pagamento fornito da lui stesso tramite le Applicazioni che sono state trasmesse utilizzando la sua password e/o qualsiasi altro processo di autenticazione/verifica dell'identità che potrebbe essere necessario utilizzare in relazione alle Applicazioni. Non dobbiamo effettuare ulteriori misure di autenticazione o verifica dell'identità diverse da quelle previste dalle leggi applicabili o che riteniamo appropriate e sufficienti per proteggere la sicurezza e mantenere l'utilizzo corretto delle Applicazioni. Tutte gli oneri addebitati dopo l'autenticazione o la verifica dell'identità completate correttamente sono di esclusiva responsabilità dell'utente.

RicaricaExpress si assume la responsabilità per la mancata esecuzione o l'esecuzione carente dei Servizi acquistati tramite le Applicazioni, fatto salvo il rispetto da parte dell'utente del presente Contratto, il corretto utilizzo delle Applicazioni come indicato da noi e l'assenza di dichiarazioni errate, frodi o negligenze da parte dell'utente. Tale responsabilità, se sostenuta, sarà strettamente limitata all'importo dei Servizi non eseguiti o carenti.

13. Promozioni

Di tanto in tanto, RicaricaExpress o gli operatori di telefonia mobile partner offriranno promozioni nelle Applicazioni. Queste promozioni saranno soggette a termini e condizioni aggiuntivi e tali termini e condizioni (inclusa la data di chiusura di qualsiasi promozione) saranno mostrati chiaramente nelle Applicazioni. RicaricaExpress non è responsabile delle promozioni offerte dagli operatori di telefonia mobile partner e l'utente deve inoltrare le proprie richieste direttamente all'operatore di telefonia mobile interessato prima di usufruire di tali promozioni e di fare affidamento sui termini e condizioni di tali promozioni. L'utente si

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

impegna a usufruire di qualsiasi promozione in buona fede e a non utilizzare in modo improprio i codici promozionali forniti.

14. Obblighi dell'utente

Le apparecchiature e i dispositivi necessari per accedere alle Applicazioni saranno forniti e gestiti dall'utente esclusivamente a proprie spese. Se l'utente accede alle Applicazioni tramite un dispositivo mobile, il fornitore di servizi mobili potrebbe addebitare il costo dell'accesso a Internet sul suo dispositivo.

Ci riserviamo il diritto di modificare i requisiti relativi ad apparecchiature e software come necessario per continuare o migliorare la fornitura dei Servizi attraverso le Applicazioni.

L'utente riconosce che la conformità al presente Contratto è stata concepita per ridurre al minimo il rischio di utilizzo non autorizzato delle Applicazioni e di danni all'utente, a RicaricaExpress o ad altri; pertanto, l'utente è tenuto a rispettare rigorosamente i termini e le condizioni del presente Contratto. Nella misura massima consentita dalla legge, l'utente sarà responsabile per qualsiasi responsabilità, perdita, costo o danno nei confronti di RicaricaExpress o di terzi in seguito al mancato rispetto del presente Contratto.

15. Servizi e informazioni di terzi

Alcuni dei Servizi che possono essere offerti in vendita, tramite le Applicazioni o altri servizi che RicaricaExpress può offrire all'utente, possono essere inviati, creati, forniti o sviluppati da terzi.

RicaricaExpress non verificherà l'accuratezza o la completezza delle informazioni o l'idoneità o la qualità dei prodotti e dei servizi offerti da terzi. L'utente deve inoltrare le proprie richieste direttamente al fornitore terzo interessato prima di fare affidamento sulle informazioni di terzi o di effettuare una transazione in relazione ai prodotti e ai servizi di terzi citati nelle Applicazioni.

16. Risoluzione del Contratto

Il presente Contratto si applica a tutti i Servizi acquistati dall'utente tramite le Applicazioni.

Possiamo risolvere il presente Contratto, disattivare l'Account dell'utente e revocare l'utilizzo delle Applicazioni e/o dei Servizi forniti tramite tale Contratto:

- (i) previo ragionevole preavviso fornito all'utente;
- (ii) immediatamente dopo la violazione da parte dell'utente del presente Contratto o laddove riteniamo che l'utente abbia violato il presente Contratto;
- (iii) immediatamente dopo l'insolvenza/il fallimento o l'impossibilità di pagare gli importi dovuti, sia che siano riconosciuti o meno mediante una legittima istanza legale formale, o altra incapacità contrattuale. Ci riserviamo il diritto di avviare azioni di recupero crediti nei limiti della legge in queste condizioni;
- (iv) immediatamente se riteniamo ragionevolmente che l'utente abbia utilizzato le Applicazioni e/o i Servizi
 - (a) in violazione di qualsiasi legge, norma, statuto o regolamento; o (b) in relazione a, o in qualsiasi modo che incoraggi, promuova, faciliti o ordini ad altri di svolgere qualsiasi attività illegale, fraudolenta, offensiva, violenta, immorale o indecente; o (c) in violazione di qualsiasi numero o limite di importo da noi stabilito di volta in volta.

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

Il presente Contratto non ha una durata minima o limitata e continuerà a essere vincolante per le parti fino alla sua risoluzione. L'utente può risolvere o annullare il Contratto in qualsiasi momento e senza motivo dandocene comunicazione scritta, senza che ciò pregiudichi la sua responsabilità per eventuali indebitamenti insoluti in qualsiasi Account o in altro modo prima della data di risoluzione.

Ci riserviamo il diritto, agendo ragionevolmente, di rifiutare di elaborare o annullare qualsiasi transazione in seguito alla risoluzione del presente Contratto o alla sospensione o alla revoca dei Servizi. Non siamo responsabili per eventuali perdite subite dall'utente in seguito a transazioni non elaborate nell'ambito dei Servizi dopo la risoluzione del Contratto o dopo qualsiasi sospensione o revoca dei Servizi.

17. Contributo dell'utente

Qualora l'utente ci invii feedback, suggerimenti, idee o altro materiale in relazione a o tramite le Applicazioni o i Servizi forniti, l'utente accetta che possiamo utilizzare, riprodurre, pubblicare, modificare, adattare e trasmettere la comunicazione di cui sopra ad altri gratuitamente e senza limitazioni, in base agli obblighi previsti dall'[Informativa sulla privacy](#).

18. Variazioni del Contratto

Ci riserviamo il diritto di modificare, correggere o variare il presente Contratto per scopi commerciali o legali. Tali variazioni entreranno in vigore e saranno vincolanti per l'utente quattordici (14) giorni dopo l'invio della comunicazione di tali variazioni con uno dei seguenti mezzi: per posta, via e-mail o mediante la pubblicazione di un messaggio nelle Applicazioni. L'utente avrà il diritto, dopo aver ricevuto comunicazione di qualsiasi modifica al presente Contratto, di risolvere il Contratto dandocene comunicazione scritta, ma senza che ciò pregiudichi eventuali diritti o obblighi sorti prima della data di risoluzione, inclusa la responsabilità per qualsiasi indebitamento in qualsiasi Account o qualsiasi altro obbligo, finanziario, legale o di altro tipo sorto prima della data di risoluzione.

19. Comunicazioni

Salvo dove espressamente previsto, qualsiasi comunicazione che deve esserci fornita dall'utente in relazione all'oggetto del presente Contratto può essere inviata tramite posta o e-mail (si veda Sezione 3).

Previo consenso dell'utente, potremmo contattarlo di volta in volta per tenerlo aggiornato sui nostri Servizi, inclusi nuovi prodotti, campagne e promozioni. Per ulteriori informazioni, consultare la nostra [Informativa sulla privacy](#).

20. Links altri siti

L'accesso e l'utilizzo delle Applicazioni da parte dell'utente avvengono a proprio rischio e pericolo e non dichiariamo né garantiamo che l'uso delle Applicazioni o di qualsiasi materiale scaricato da esse non causerà danni alla proprietà, inclusa, a titolo esemplificativo, la perdita di dati o l'infezione da virus informatici.

Alcune pagine nelle Applicazioni possono contenere link a siti Web o Applicazioni non create o gestite da RicaricaExpress. Con il presente l'utente viene informato e avvisato in modo adeguato che, quando accede ad altri siti Web o Applicazioni tramite tali link, i termini e le condizioni, i vantaggi e le tutele della privacy forniti dalle nostre Applicazioni non saranno applicabili e l'utente deve essere consapevole e conformarsi ai requisiti di tali singoli siti Web o applicazioni gestiti in modo indipendente. Non siamo in alcun modo responsabili per

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

il contenuto, la disponibilità o l'utilizzo di tali siti Web collegati e l'utente accetta di poter accedere a tali link interamente a proprio rischio e pericolo.

21. Diritti di proprietà intellettuale

Ai fini del presente Contratto, per "Diritti di proprietà intellettuale" si intendono tutti i diritti d'autore, i brevetti, i marchi registrati e non registrati, i diritti sui disegni e modelli registrati e non registrati, i diritti di banche dati e i diritti di topografia e altri diritti di proprietà intellettuale, tutti i diritti di intentare un'azione per abuso di denominazione, tutti i diritti di chiedere protezione per uno qualsiasi dei diritti di cui sopra e tutte le altre forme o protezioni di natura analoga o avente effetto equivalente o simile a uno qualsiasi di questi diritti che possono sussistere in qualsiasi parte del mondo.

L'utente può solo scaricare, utilizzare, visualizzare e mostrare le Applicazioni (e i relativi Diritti di proprietà intellettuale) esclusivamente per l'utilizzo dei Servizi e in conformità ai termini del presente Contratto. Salvo diversamente specificato, i Diritti di proprietà intellettuale e i contenuti delle Applicazioni sono di proprietà di RicaricaExpress o dei suoi licenziatari. La riproduzione, la copia, la modifica, l'alterazione o l'adattamento di parte o di tutto il contenuto delle Applicazioni (inclusi eventuali grafici o marchi) in qualsiasi forma sono vietati senza il previo consenso di RicaricaExpress, ad eccezione di ciò che RicaricaExpress autorizza l'utente a stampare o scaricare per uso personale e non commerciale.

Siamo titolari di tutti i Diritti di proprietà intellettuale presenti nelle parole "RicaricaExpress" e in qualsiasi logo associato. RicaricaExpress possiede inoltre tutti i Diritti di proprietà intellettuale nei nomi di dominio ricaricaexpress.com e nei siti affiliati. RicaricaExpress prende molto sul serio il cyber-squatting. Si prega di comunicare eventuali sospetti incidenti a help@surestreamdigital.com.

22. Sospensione dei Servizi

In caso di interruzione o di guasto, indisponibilità, difetto o malfunzionamento di, o connesso a, qualsiasi prodotto o sistema utilizzato in connessione con le Applicazioni o i Servizi, oppure laddove sussista un rischio reale o potenziale per la sicurezza, ci riserviamo il diritto, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti dell'utente, di sospendere temporaneamente i Servizi pertinenti o l'accesso alle Applicazioni o all'Account dell'utente per il periodo di tempo ragionevole necessario a rimediare, affrontare o risolvere il problema. Possiamo inoltre sospendere l'accesso alle Applicazioni e/o all'Account dell'utente e/o ai Servizi come richiesto per lavori di manutenzione (di emergenza o pianificata) o aggiornamento. Fatti salvi i nostri diritti, l'utente accetta e riconosce inoltre che l'accesso alle Applicazioni e/o all'Account dell'utente e/o ai Servizi può essere immediatamente sospeso qualora riteniamo ragionevolmente che l'utente abbia utilizzato le Applicazioni e/o i Servizi (a) in violazione di qualsiasi legge, norma, statuto o regolamento; o (b) in relazione a, o in qualsiasi modo che incoraggi, promuova, faciliti o ordini ad altri di svolgere qualsiasi attività illegale, fraudolenta, offensiva, violenta, immorale o indecente; o (c) in violazione di qualsiasi numero o limite di importo da noi stabilito di volta in volta. In caso di sospensione, potremmo ripristinare l'accesso all'Account dell'utente e ricominciare a fornire i Servizi all'utente a nostra esclusiva discrezione.

23. Forza maggiore

Non saremo ritenuti responsabili né in violazione degli obblighi derivanti dal presente Contratto in caso di inadempimento totale o parziale dei relativi doveri e obblighi derivanti da cause di forza maggiore, incendi, atti di governo o di stato o di altri terzi, guerre, disordini civili, insurrezioni, embargo, incapacità di comunicare con terzi per qualsiasi motivo, guasto di qualsiasi computer o rete o sistema di regolamento, guasto o ritardo

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

di qualsiasi rete di telefonia mobile, impedimento o ostacolo a ottenere traffico, energia o altre forniture, controversie di lavoro di qualsiasi natura, pagamento tardivo o errato da parte di un agente o per qualsiasi altro motivo (simile o meno a uno qualsiasi dei suddetti) al di fuori del controllo di RicaricaExpress.

24. Sicurezza, manutenzione e disponibilità

L'utente acconsente, riconosce e accetta che le comunicazioni elettroniche, Internet, le linee telefoniche o i mezzi di telecomunicazione basati su SMS potrebbero non essere sicuri e che le comunicazioni tramite tali mezzi potrebbero essere intercettate da persone non autorizzate o consegnate in modo errato. Di conseguenza, non possiamo garantire la privacy o la riservatezza delle comunicazioni attraverso tali mezzi, sebbene esse (e provvederà affinché i suoi fornitori di servizi) adottino misure di sicurezza adeguate a proteggere questi metodi di comunicazione.

Di tanto in tanto potrebbe essere necessario o auspicabile per motivi di sicurezza, manutenzione (di emergenza o pianificata), aggiornamenti o altri motivi:

- rendere alcune o tutte le Applicazioni o i Servizi non disponibili all'utente; e/o
- ritardare l'implementazione di nuovi Servizi; e/o
- evocare, sostituire o riemettere la password dell'utente; e/o
- modificare le procedure o i processi di autenticazione per accedere alle Applicazioni o ai Servizi, pur facendo il possibile per ridurre al minimo gli inconvenienti causati.

L'utente riconosce e accetta che questi eventi possano verificarsi e che RicaricaExpress non si assume alcuna responsabilità in caso di tali eventi. Laddove modifichiamo le procedure di autenticazione per accedere alle Applicazioni o ai Servizi ivi contenuti, indipendentemente da qualsiasi altro termine del presente Contratto, possiamo introdurre tali procedure fornendo istruzioni all'utente tramite le Applicazioni per le quali tali procedure vengono introdotte.

25. Agenzia e cessione

L'utente accetta di aver stipulato il presente Contratto a proprio vantaggio e non a vantaggio di un'altra persona e di non poter subappaltare o cedere alcun diritto o obbligo ai sensi del presente Contratto.

26. Responsabilità limitata

RicaricaExpress non si assume alcuna responsabilità per l'uso delle Applicazioni e/o dei Servizi in relazione a qualsiasi attività non autorizzata, illegale, fraudolenta, offensiva, violenta, immorale o indecente. Salvo quanto stabilito nella Sezione 12 di cui sopra, RicaricaExpress, i suoi direttori, dipendenti, funzionari o agenti escludono tutte le responsabilità e la responsabilità per qualsiasi importo o tipo di perdita o danno che possa derivare all'utente o a un terzo (inclusi, senza limitazione, eventuali danni diretti, indiretti, incidentali, speciali o consequenziali, perdite o danni esemplari o punitivi o qualsiasi perdita di reddito, denaro, dati o avviamento) derivante da o in connessione con l'utilizzo delle Applicazioni o dei Servizi da parte dell'utente. Ciò non limita in alcun modo la nostra responsabilità per decesso o lesioni personali causate da nostra negligenza o per qualsiasi altra questione per la quale sarebbe illegale escludere la nostra responsabilità.

Nessun danno diverso da quello compensativo, strettamente limitato all'importo della Ricarica o di altro importo corrisposto in relazione ai Servizi forniti tramite le Applicazioni, qualora il difetto sia imputabile

ALLEGATO B) DEGLI IMPEGNI

esclusivamente a noi, dovrà essere sostenuto da noi. Non esiste alcun diritto di indennizzo per l'utente contro di noi.

Inoltre, non ci assumiamo alcuna responsabilità indipendente o di terzi o per fatto altrui in relazione al mancato rispetto da parte dell'utente dei termini e delle condizioni contenuti e citati nel presente documento o su altri siti Web correlati e collegati gestiti in modo indipendente da parte di terzi.

L'utente accetta e riconosce che le Applicazioni, i Servizi e i contenuti forniti attraverso di essi vengono forniti "così come sono". Nella misura massima consentita dalla legge, non forniamo alcuna garanzia in relazione all'uso e alla disponibilità delle Applicazioni o dei Servizi forniti tramite essi.

27. Legge applicabile

Il presente Contratto, le Applicazioni e la fornitura di Servizi saranno regolati dalle leggi italiane. Qualora sorgano reclami o controversie derivanti da o in connessione con il presente Contratto e/o l'utilizzo delle Applicazioni o dei Servizi da parte dell'utente, l'utente accetta che i tribunali italiani avranno giurisdizione esclusiva su tutti questi reclami o controversie, fatti salvi i diritti dell'utente ai sensi della legislazione applicabile. Se l'utente è un consumatore ai sensi del Codice del Consumo è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore ubicato nel territorio italiano.

28. Separabilità

Se, in qualsiasi momento, qualsiasi disposizione del presente Contratto (o parte di una disposizione del presente Contratto) è o diventa illegale, non valida o inapplicabile, ciò non pregiudicherà né comprometterà la legalità, la validità o l'applicabilità della parte restante del presente Contratto (inclusa la parte restante di una disposizione in cui solo una parte di essa è o è diventata illegale, non valida o inapplicabile).

29. Rinuncia

Qualsiasi rinuncia a una violazione o a un'inadempienza di una qualsiasi delle disposizioni del presente Contratto non deve essere interpretata come rinuncia a qualsiasi successiva violazione delle stesse o di altre disposizioni; inoltre, qualsiasi ritardo od omissione da parte nostra di esercitare o avvalerci di qualsiasi diritto, potere o privilegio non potrà essere considerato una rinuncia a qualsiasi violazione o inadempienza da parte dell'utente.

ALLEGATO C) AGLI IMPEGNI

| Riferimenti | Nuovo testo |
|---------------------------|---|
| Sezione “Chi Siamo” | <p>RicaricaExpress è stato creato nel 2023 per offrire un modo semplice di aggiungere credito di ricarica su qualsiasi tipologia di telefono cellulare e di diversi operatori di telefonia mobile. Ad esempio, se hai due bambini che hanno telefoni con piani a consumo di due operatori di telefonia mobile diversi, per fare una ricarica in precedenza era necessario andare sul sito Web di ciascun operatore, accedere all'account pertinente e seguire la procedura per acquistare ulteriore credito. Con RicaricaExpress, hai un solo account e una volta effettuato l'accesso, puoi aggiungere credito a qualsiasi telefono, fino a un massimo di due numerazioni per singolo account, solo con un paio di clic.</p> <p>RicaricaExpress è interamente di proprietà di Surestream Digital, con sede a Londra, Regno Unito. In caso di domande relative al nostro servizio contattaci.</p> |
| Email footer | <p>RicaricaExpress rende semplice l'acquisto di credito per il tuo telefono cellulare. Se scegli di attivare la nostra funzione opzionale di Ricarica Automatica, ricaricheremo automaticamente il tuo numero selezionato ogni mese così non dovrà più preoccuparti di rimanere senza credito. La Ricarica Automatica prevede l'acquisto automatico, ogni mese, dell'importo di ricarica selezionato. Prima di ogni Ricarica Automatica riceverai un messaggio di promemoria.</p> <p>Puoi disattivare la Ricarica Automatica in qualsiasi momento accedendo al tuo <i>account</i>, oppure contattando il nostro <u>Servizio Clienti</u>.</p> <p>L'addebito per il servizio comparirà sul tuo estratto conto con la descrizione <i>ricaricaexpress.com</i>.</p> |

**Welcome
Email**

Ciao, grazie per aver utilizzato Ricarica Express.

Con Ricarica Express puoi acquistare credito telefonico da utilizzare per minuti, SMS e dati sui telefoni cellulari italiani ricaricabili.

Ti consigliamo di aggiungere RicaricaExpress.com ai preferiti del tuo *browser*, così sarà più semplice effettuare una ricarica la prossima volta.

Abbiamo anche allegato la ricevuta del tuo primo acquisto su Ricarica Express, per i tuoi archivi. Le ricevute sono inoltre disponibili nel tuo *account*, qualora avessi bisogno di accedervi in futuro.

Hai bisogno di aiuto?

Se hai bisogno di assistenza con il servizio, visita la sezione [Aiuto](#).

Contattaci

Non riesci a trovare la risposta nella sezione Aiuto? [Contatta il nostro Servizio Clienti](#).

Le nostre politiche

[Leggi i nostri Termini e Condizioni, le FAQ più frequenti, la nostra informativa Privacy.](#)

Rispondi a support@ricaricaexpress.com se hai domande.