

# Assicurazione Cyber

Estratto delle Condizioni di Assicurazione della  
Polizza NordVPN

CHUBB®

# INDICE

PREMESSA.....	2
SEZIONE 1: DEFINIZIONI DELLA POLIZZA .....	2
Articolo 1 - Effetto e durata dell'assicurazione .....	5
Articolo 2 –Cessazione dell'assicurazione .....	5
Articolo 3 – Forma delle comunicazioni all'Assicuratore .....	5
Articolo 4 – Altre assicurazioni .....	5
Articolo 5 - Foro competente .....	5
Articolo 6 – Legge applicabile al contratto. Rinvio alle norme di legge. Interpretazione del Contratto.....	5
SEZIONE 2: OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE E PRESTAZIONI ASSICURATE.....	6
Articolo 7 - Oggetto dell'assicurazione .....	6
Articolo 8 – Condizioni di Assicurabilità .....	7
SEZIONE 3: DELIMITAZIONI DELLA COPERTURA ED ESCLUSIONI .....	7
Articolo 9 - Persone non assicurabili.....	7
Articolo 10 – Anticipata Risoluzione del Contratto per Cessazione Contratto NordVPN.....	8
Articolo 11 - Esclusioni generali applicabile a tutte le garanzie .....	8
Articolo 12 - Esclusioni relative alla Garanzia A - Recupero delle perdite da truffa informatica .....	8
Articolo 13 - Esclusioni relative alla Garanzia B – Recupero delle perdite da frodi per acquisti online .....	8
SEZIONE 4: DENUNCIA DEI SINISTRI .....	9
Articolo 14 - Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro.....	9
Articolo 15 - Obblighi relativi alla Garanzia A – Recupero delle perdite da truffa informatica.....	9
Articolo 16 - Obblighi relativi alla Garanzia B - Recupero delle perdite da frodi per acquisti online .....	9
Articolo 17 - Pagamento dell'Indennizzo.....	10
SEZIONE 5: COME PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE.....	10
Articolo 18 – Come presentare un reclamo.....	10
Informativa sul trattamento dei Dati Personali.....	11

## PREMESSA

---

Il presente documento è un estratto delle Condizioni di Assicurazione previste dalla Polizza stipulata a favore degli abbonati NordVPN Ultimate bundle.

## SEZIONE 1: DEFINIZIONI DELLA POLIZZA

---

Al fine di agevolare la lettura e la comprensione del presente documento si riporta di seguito la spiegazione di alcune parole del glossario assicurativo, nonché quei termini che riportati in maiuscolo assumono il seguente significato:

### A

**Arbitrato:** il procedimento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che possono insorgere fra l'Assicurato e l'Assicuratore. Tale procedimento può essere previsto dai contratti di assicurazione.

**Assicurato:** la persona fisica che ha sottoscritto l'abbonamento NordVPN Ultimate bundle.

**Assicuratore:** Chubb European Group SE.

**Assicurazione:** il contratto con il quale l'Assicuratore s'impegna a garantire l'Assicurato contro i rischi a cui lo stesso è esposto e che vengono specificati in Polizza, corrispondendogli un Indennizzo in caso si verifichi un Sinistro coperto.

**Attacco di Ingegneria Sociale:** attacchi sotto forma di phishing, malware phishing, spear phishing, smishing, vishing e pharming. Questi attacchi sono condotti per indurre l'Assicurato ad aprire con l'inganno e-mail, messaggi istantanei, messaggi di testo e siti web da enti o persone di cui l'Assicurato si fida e/o che conosce. Lo scopo è quello di ottenere informazioni personali dell'Assicurato o sue credenziali di accesso per svolgere attività truffaldine.

**Attacco Informatico:** i seguenti atti dolosi:

- accesso o uso non autorizzato di un Dispositivo Elettronico dell'Assicurato;
- alterazione, compromissione, danneggiamento, manipolazione, appropriazione illecita, cancellazione di hardware, software e file di dati su un Dispositivo Elettronico dell'Assicurato;
- trasmissione o introduzione di un virus informatico o di un codice dannoso, compreso il ransomware, su un Dispositivo Elettronico dell'Assicurato;
- limitazione o inibizione dell'accesso mirato o diretto contro un Dispositivo Elettronico dell'Assicurato; e/o
- acquisizione dell'account digitale in cui il truffatore prende il controllo degli account elettronici dell'Assicurato relativi ad esempio a banche, carte di credito, e-mail, social media e altri fornitori di servizi, e impedisce all'Assicurato di accedervi.

**Attacco Informatico di Massa:** Un'azione intenzionale volta a colpire più persone a causa di qualsiasi tipo di fallimento globale del sistema, malware, furto, uso improprio, maneggiamento e/o violazione dei dati di qualsiasi tipo di database e/o altre forme di archiviazione sotto il controllo di organizzazioni del settore privato e pubblico (inclusi NordVPN o qualsiasi delle sue affiliate e/o sussidiarie) di cui sono responsabili e/o perseguibili e/o hanno una protezione assicurativa aziendale pertinente in atto.

### B

**Beni/Servizi Idonei:** oggetti, servizi o Contenuti Digitali:

- che siano acquistati solo per uso personale; e
- che siano nuovi e non siano mai stati usati; e
- il cui prezzo sia stato addebitato su una carta o altro strumento di pagamento ammessi ai sensi della Polizza.

Il termine esclude: animali e bestiame; merce falsa o contraffatta; merce confiscata o dichiarata illegale da uno Stato, un ente doganale o un ente pubblico; beni immobili; veicoli a motore, cicli/scooter a motore, velivoli, natanti e/o parti necessarie per il loro funzionamento o manutenzione; abbonamenti per cui l'Assicurato paga un importo mensile per dei servizi; prodotti acquistati con credito del negozio o opzioni di finanziamento/noleggio o che non sono stati pagati completamente; contanti o loro equivalenti, assegni viaggiatori o biglietti; azioni, obbligazioni, valute o beni digitali.

### C

**Carenza:** il periodo durante il quale le garanzie della Polizza non sono efficaci. Qualora l'evento assicurato avvenga in tale periodo, l'Assicuratore non corrisponde la prestazione assicurata.

**Carte di Pagamento:** carte di credito e di debito, comprese quelle con Chip e PIN, carte di addebito e carte a valore memorizzato/prepagate, emesse da istituzioni finanziarie, emittenti di carte o negozi al dettaglio.

**Contenuti Digitali:** dati che sono prodotti e forniti in forma digitale, quali ad esempio software, giochi, applicazioni, suonerie, e-book, riviste online e media digitali come musica, film e televisione. I contenuti digitali possono essere forniti in forma tangibile (per esempio contenuti digitali su dischi o pen drive), o in forma intangibile (per esempio contenuti digitali scaricabili, in streaming o accessibili sul web).

**Conto di Denaro Elettronico:** un account che contiene denaro elettronico online accessibile tramite uno o più Dispositivi Elettronici.

**Contraente:** il soggetto che stipula il contratto di assicurazione con l'Assicuratore, nell'interesse proprio e/o di altri soggetti, e che si obbliga a pagare il relativo premio. In questo caso Cyber Protection B.V., registered address: Fred. Roeskestraat 115, 1076EE Amsterdam.

## D

**Danno accidentale:** il danno subito da un Dispositivo Elettronico dell'Assicurato per effetto di forze esterne improvvise o imprevedibili, compresa caduta, incendio o contatto con liquidi. Il termine include anche un guasto che impedisca il corretto funzionamento del dispositivo.

**Dati Personali:** le informazioni che identificano o rendono identificabile, direttamente o indirettamente, una persona fisica e che possono fornire informazioni sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, le sue relazioni personali, il suo stato di salute, la sua situazione economica.

**Decorrenza:** la data dalla quale la Polizza diventa operante e ha inizio la copertura assicurativa.

**Disdetta:** la comunicazione che il Contraente o l'Assicuratore deve inviare all'altra parte, entro i termini previsti dalla Polizza, per manifestare la propria volontà di interrompere il contratto di assicurazione.

**Dispositivo Elettronico:** un dispositivo personale collegato alla rete, quale ad esempio un computer fisso o portatile, uno smartphone, un tablet, un'agenda personale e un router, che non siano associati o collegati all'attività professionale dell'Assicurato.

## E

**Esclusioni:** rischi esclusi o limitazioni relative alla copertura assicurativa prestata dall'Assicuratore, come indicati in Polizza con caratteri di particolare evidenza.

**Estorsione Informatica:** una forma di malware in cui un codice software maligno impedisce all'Assicurato di accedere al Dispositivo Elettronico o cripta o minaccia di criptare o cancellare o condividere i dati personali, compresi i contenuti digitali, fino al pagamento di una somma di denaro.

## F

**Famiglia dell'Assicurato:** il coniuge (per matrimonio o unione civile), i figli, il fratello o la sorella, i genitori, purché la persona risieda permanentemente con l'Assicurato all'indirizzo di sua residenza.

**Franchigia/Scoperto:** la parte di danno che resta a carico dell'Assicurato, espressa rispettivamente in un importo fisso (Franchigia) o in una percentuale sul danno indennizzabile (Scoperto). Qualora lo Scoperto preveda un minimo e la percentuale sul danno indennizzabile risultasse inferiore all'importo del minimo di Scoperto, sarà quest'ultimo a restare a carico dell'Assicurato. La Franchigia si dice "**Assoluta**" quando il suo importo rimane in ogni caso a carico dell'Assicurato, qualunque sia l'entità del danno subito. La Franchigia si dice invece "**Relativa**" quando la sua applicazione dipende dall'entità del danno subito: se il danno è inferiore o uguale all'importo della Franchigia, l'Assicuratore non corrisponde alcun Indennizzo; se invece il danno è superiore, l'Assicuratore lo indennizza totalmente senza applicare alcuna Franchigia.

### Esempio di funzionamento di Franchigie e Scoperti:

Caso a):

Il danno ammonta a Euro 500 e la Polizza prevede una Franchigia assoluta di Euro 100. L'Indennizzo sarà di Euro 400.

Caso b):

Il danno ammonta a Euro 500 e la Polizza prevede una Franchigia relativa di Euro 100. L'Indennizzo sarà di Euro 500.

Caso c):

Il danno ammonta a Euro 100 e la Polizza prevede una Franchigia relativa di Euro 100. Non sarà corrisposto alcun Indennizzo.

Caso d):

Il danno ammonta a Euro 200 e la Polizza prevede uno Scoperto del 10%. L'Indennizzo sarà di Euro 180.

Caso e):

Il danno ammonta a Euro 200 e la Polizza prevede uno Scoperto del 10% col minimo di Euro 50. L'Indennizzo sarà di Euro 150.

**Frodi per acquisti online:** acquisto oggetti/servizi idonei online e il sito web/piattaforma di acquisto si rivela fraudolento.

**Furto di identità:** Il furto di dati personali o documenti relativi alla tua identità che ha come conseguenza il prelievo fraudolento di denaro dal tuo conto elettronico, bancario o della cassa di risparmio; e/o la responsabilità del pagamento di beni/servizi acquistati o contratti fraudolentemente da altri.

## H

**Hacker/Hackerato:** una persona, diversa dall'Assicurato, che prenda di mira l'Assicurato e ottenga abusivamente l'accesso non autorizzato ai suoi Dispositivi Elettronici.

## I

**Indennizzo:** la somma di denaro dovuta dall'Assicuratore all'Assicurato in caso di Sinistro indennizzabile.

**Intermediario:** l'Intermediario assicurativo Marsh SpA, iscritto alla sezione B del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (R.U.I.) n° B000055861, regolarmente autorizzato ad operare ai sensi di legge, che presta la sua opera di intermediazione in relazione al presente contratto di assicurazione.

**IVASS:** l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni che esercita la vigilanza sul mercato assicurativo italiano per garantirne la stabilità, il buon funzionamento e per tutelare il consumatore.

## M

**Massimale:** l'importo massimo, indicato in Polizza, fino alla concorrenza del quale l'Assicuratore si impegna a prestare le garanzie e/o la prestazione prevista.

## J

**Jailbreak:** la rimozione delle restrizioni predefinite dal produttore su un Dispositivo Elettronico.

## P

**Periodo di Assicurazione:** il periodo di tempo intercorrente tra la data di effetto e la data di scadenza della copertura assicurativa per l'Assicurato.

**Perdita Economica:** la perdita economica subita dall'Assicurato a titolo personale e non legata ad eventuali attività economiche.

**Polizza:** il documento che prova il contratto di assicurazione.

**Premio:** la somma di denaro che il Contraente deve corrispondere all'Assicuratore.

**Prescrizione:** estinzione del diritto per mancato esercizio dello stesso entro i termini stabiliti dalla normativa vigente.

**Prestazioni Assicurate:** l'insieme delle garanzie assicurative come descritte in Polizza.

**Principio Indennitario:** principio fondamentale nelle assicurazioni contro i danni. In base a tale principio, l'Indennizzo corrisposto dall'Assicuratore deve svolgere la funzione di riparare il danno subito dall'Assicurato e non può rappresentare per quest'ultimo una fonte di guadagno.

## R

**Reclamo:** una dichiarazione scritta di insoddisfazione nei confronti dell'Assicuratore in relazione a un contratto o a un servizio assicurativo. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

**Ripristino:** rimettere il Dispositivo Elettronico dell'Assicurato a come funzionava prima dell'Attacco Informatico o rimmetterlo alle condizioni in cui si trovava al momento dell'acquisto da parte dell'Assicurato, il che comporta la reinstallazione del sistema operativo e il ricaricamento delle applicazioni installate al momento dell'acquisto dal rivenditore o dal produttore.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi l'evento assicurato.

**Riserve:** le somme di denaro che l'impresa di assicurazione è tenuta ad accantonare in bilancio a copertura degli impegni assunti nei confronti degli Assicurati.

**Rivalsa:** il diritto che spetta all'Assicuratore ai sensi di legge di richiedere al soggetto che ha causato il danno per cui è stato liquidato l'Indennizzo.

## S

**Sinistro:** il verificarsi dell'evento dannoso assicurato per cui sono previste le coperture assicurative.

**Surroga:** la facoltà dell'Assicuratore di sostituirsi ai diritti che l'Assicurato indennizzato vanta verso il terzo responsabile del danno.

## T

**Terzo:** chiunque non sia l'Assicurato o faccia parte della Famiglia dell'Assicurato.

**Transazioni Elettroniche:** i pagamenti tramite Carte Di Pagamento e Conti Di Denaro Elettronico.

**Truffa informatica:** Una truffa che ti fa aprire o rispondere a email, messaggi di testo, chiamate telefoniche e siti Web che sembrano provenire da entità legittime o persone che conosci e/o in cui hai fiducia, con lo scopo di convincerti a trasferire fondi. Esempi di tali truffe includono, senza limitarsi a: Phishing (email); Smishing (messaggi di testo); Vishing (messaggi preregistrati fraudolenti); Spoofing (chiamate telefoniche di impersonificazione).

V

**Validità Territoriale:** lo spazio geografico entro il quale la copertura assicurativa opera.

**Venditore:** un'impresa registrata che vende direttamente in negozi e/o su internet beni ai consumatori, incluse piattaforme di e-commerce attraverso cui venditori terzi vendono i loro prodotti

SEZIONE 2: NORME CHE REGOLANO IL CONTRATTO IN GENERALE

### **Articolo 1 - Effetto e durata dell'assicurazione**

La copertura assicurativa per ogni singolo Assicurato ha effetto dal momento in cui l'Assicurato sottoscrive l'abbonamento del bundle NordVPN Ultimate, purché il Premio di regolazione sia stato regolarmente pagato dal Contraente all'Assicuratore nei termini concordati; in caso contrario, la copertura assicurativa decorre dalle ore 24.00 del giorno in cui il Contraente effettua il pagamento.

La copertura assicurativa termina al termine dell'abbonamento del bundle NordVPN Ultimate.

### **Articolo 2 – Cessazione dell'assicurazione**

Se l'Assicurato cancella l'abbonamento del bundle NordVPN Ultimate, l'assicurazione cessa automaticamente.

Se l'Assicuratore invia al Contraente la Disdetta alla Polizza, la copertura assicurativa cesserà alle ore 24.00 del trentunesimo giorno dalla data in cui è stata inviata la Disdetta. In caso di Disdetta, il Contraente dovrà informare gli Assicurati della cessazione dell'assicurazione.

### **Articolo 3 – Forma delle comunicazioni all'Assicuratore**

Tutte le comunicazioni alle quali l'Assicurato sono tenuti sono valide solo se fatte per iscritto all'Assicuratore.

### **Articolo 4 – Altre assicurazioni**

Ai sensi dell'art. 1910 del Codice Civile, in caso di Sinistro l'Assicurato dovrà dare avviso scritto all'Assicuratore della sussistenza di un'eventuale altra polizza, indicando il nome dell'altro assicuratore.

Inoltre, qualora uno o più rischi garantiti con la Polizza siano indennizzati da altre polizze di assicurazione da chiunque stipulate (tra cui banche, fornitori di carte di pagamento, piattaforme di pagamento, etc), la copertura assicurativa di cui alla presente Polizza viene prestata in Secondo Rischio, e cioè per l'eccedenza rispetto a quanto indennizzato da tali altre polizze.

### **Articolo 5 - Foro competente**

In caso di controversie in merito al presente Contratto, sarà competente il Foro del luogo di residenza dell'Assicurato. Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione o esecuzione del presente contratto, si farà ricorso alla procedura di mediazione prevista dal D. Lgs. n. 28 del 04/03/2010. L'organismo di mediazione verrà scelto di comune accordo tra gli organismi di mediazione approvati dal Ministero di Giustizia.

### **Articolo 6 – Legge applicabile al contratto. Rinvio alle norme di legge. Interpretazione del Contratto**

Il presente Contratto è regolato dalla Legge italiana, a cui si rimanda per tutto quanto qui non espressamente regolato.

L'Assicuratore ha redatto il presente Contratto in relazione ai principi di massima chiarezza e trasparenza previsti dalla Legge e si rende comunque sempre disponibile a rispondere ai dubbi interpretativi sollevati dagli Assicurati (anche per mancanza di conoscenze specifiche e tecniche) attraverso ogni canale di contatto desumibile dal Contratto stesso.

## SEZIONE 2: OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE E PRESTAZIONI ASSICURATE

### **Articolo 7 - Oggetto dell'assicurazione**

La Polizza garantisce all'Assicurato, nei limiti dei Massimali sotto-indicati le seguenti coperture assicurative:

- **Recupero delle perdite da truffa informatica**
- **Recupero delle perdite da frodi per acquisti online**

I Massimali applicabili alle garanzie sono riportati nella "Tabella delle Garanzie e degli Indennizzi" sottostante:

Garanzia	Massimale per Assicurato complessivo per tutte le garanzie)	Franchigia
<b>Recupero delle perdite da truffa informatica</b>	€ 5.000 per anno	€ 100 per ogni Sinistro
<b>Recupero delle perdite da frodi per acquisti online</b>		

Si precisa che il Massimale rappresenta l'importo massimo indennizzabile dall'Assicuratore all'Assicurato per un Periodo di Assicurazione di 12 mesi consecutivi, indipendentemente da quanti Sinistri vengano denunciati dall'Assicurato e da quante garanzie siano coinvolte. Qualora un Massimale non si riduca o non venga esaurito nel corso dei 12 mesi, la parte rimanente non andrà a sommarsi al Massimale dei 12 mesi successivi.

Le garanzie prestate dalla Polizza comprendono nello specifico quanto segue:

#### **Garanzia A. Recupero delle perdite da truffa informatica**

Nel caso in cui l'Assicurato è vittima di una truffa informatica che richiede di trasferire fondi dal proprio conto personale al conto di un terzo e di aver effettuato tale trasferimento come diretta conseguenza di tale richiesta, è previsto il rimborso all'Assicurato dei fondi trasferiti fino al Massimale elencato nella "Tabella delle Garanzie e degli Indennizzi" di cui sopra.

Nel caso in cui sia vittima di una frode Cyber, l'Assicurato:

1. deve presentare denuncia alla Polizia Postale entro 24 ore da quando la frode è stata scoperta dall'Assicurato, compilando l'apposito modulo "Denuncia per Reati Informatici" al sito <https://denunceviaweb.poliziadistato.it> e seguendo la procedura ivi indicata, oppure recandosi presso l'ufficio di Polizia territorialmente competente. La Polizia assegnerà alla denuncia un numero di protocollo; e
2. deve notificare alla propria banca o al proprio fornitore di conto di denaro elettronico entro 24 ore dal momento in cui ha scoperto la frode, in modo che possano fare tentativi per bloccare la transazione o per rintracciare dove sono andati i fondi; e
3. deve contattare il team di supporto dei Sinistri Cyber non appena si rende conto di essere stato vittima di una truffa informatica. Fare riferimento all'Articolo 19 "Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro" di questo documento per ulteriori dettagli; e
4. deve essere in grado di dimostrare di aver adottato misure ragionevoli per:
  - a. autenticare e verificare l'identità della persona o dell'azienda che ha cercato di ottenere i fondi dall'Assicurato.
  - b. verificare che la persona o l'azienda che ha ricevuto il pagamento aveva diritto a riceverlo.
5. deve compilare una richiesta online tramite il pulsante "Denuncia un Sinistro" sul proprio account NordVPN o, nel caso in cui fosse impossibilitato, inviare un'e-mail a: [chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com](mailto:chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com).

Le misure ragionevoli per verificare l'identità della persona che ha cercato di ottenere i fondi possono includere, tra le altre:

- contattare la persona tramite un canale di comunicazione alternativo e chiedere direttamente se han richiesto il denaro; e/o
- verificare con la banca che le informazioni sul beneficiario fornite siano legittime/corrispondano ai loro registri.

In alcuni casi la banca dell'Assicurato o il fornitore di conto di denaro elettronico potrebbe rimborsare l'Assicurato per queste transazioni. Se la banca o il fornitore di conto di denaro elettronico ha rifiutato di accettare la responsabilità per iscritto e l'Assicurato si è attenuto alle condizioni del conto bancario o di denaro elettronico, allora queste transazioni verranno rimborsate.

La presente garanzia prevede l'applicazione della Franchigia indicata nella "Tabella delle Garanzie e degli Indennizzi" di cui sopra".

### **Garanzia B. Recupero delle perdite da frodi per acquisti online**

Viene fornita una copertura assicurativa nel caso in cui l'Assicurato scopre di aver acquistato Beni/Servizi Idonei online da un terzo per uso personale, ma il sito web/piattaforma di acquisto si rivela fraudolento.

Il pagamento per questi Beni/Servizi deve essere stato completato utilizzando una transazione elettronica o un bonifico bancario.

**Si prega di notare:** l'intenzione di questa copertura assicurativa non è di indennizzare l'Assicurato per le transazioni online completate su siti web/piattaforme di acquisto genuini, dove il commerciante legittimo:

- diventa insolvente; e/o
- non riesce a consegnare i Beni/Servizi Idonei; e/o
- i Beni/Servizi Idonei vengono consegnati danneggiati o difettosi.

In queste circostanze l'Assicurato deve sollevare il problema con il venditore online o fare riferimento alle leggi/diritti dei consumatori che lo tutelano in Italia.

Nel caso in cui si è vittima di una frode per acquisti online, l'Assicurato deve:

1. presentare denuncia alla Polizia Postale entro 24 ore da quando la frode è stata scoperta dall'Assicurato, compilando l'apposito modulo "Denuncia per Reati Informatici" al sito <https://denunceviaweb.poliziadistato.it> e seguendo la procedura ivi indicata, oppure recandosi presso l'ufficio di Polizia territorialmente competente. La Polizia assegnerà alla denuncia un numero di protocollo; e
2. contattare il team di supporto dei Sinistri Cyber non appena si è reso conto di essere stato vittima di questa frode. Fare riferimento all'Articolo 19 "Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro" di questo documento per ulteriori dettagli; e
3. dimostrare di aver effettuato ragionevoli tentativi di contattare il venditore per richiedere il recupero o il rimborso del vostro acquisto online; e
4. notificare alla propria banca o al proprio fornitore di conto di denaro elettronico entro 24 ore dal momento in cui ha scoperto questa frode, per minimizzare ulteriori perdite da questa frode, e
5. compilare una richiesta online tramite il pulsante "Denuncia un Sinistro" sul proprio account NordVPN o, nel caso in cui fosse impossibilitato, inviare un'e-mail a: [chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com](mailto:chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com).

In alcuni casi l'emittente della carta di pagamento/della banca o il fornitore di conto di denaro elettronico potrebbe rimborsare queste transazioni, ma se l'emittente della carta di pagamento/della banca o il fornitore di conto di denaro elettronico ha rifiutato di accettare la responsabilità per iscritto e l'Assicurato si è attenuto alle condizioni dell'emittente della carta di pagamento/della banca o del fornitore di conto di denaro elettronico, allora queste transazioni verranno rimborsate.

La presente garanzia prevede l'applicazione della Franchigia indicata nella "Tabella delle Garanzie e degli Indennizzi" di cui sopra.

### **Articolo 8 – Condizioni di Assicurabilità**

L'assicurazione viene prestata alla condizione che l'Assicurato:

- a) abbia compiuto 18 anni di età e sia residente e domiciliato in Italia al momento della decorrenza del Periodo di Assicurazione e per tutto il Periodo di Assicurazione. In caso di trasferimento all'estero, l'Assicurato dovrà contattare tempestivamente l'Assicuratore per eventualmente concordare la prosecuzione dell'assicurazione prestata dalla Polizza; e
- b) abbia sottoscritto un abbonamento NordVPN Ultimate bundle che rimanga valido per l'intera durata del Periodo di Assicurazione.

## **SEZIONE 3: DELIMITAZIONI DELLA COPERTURA ED ESCLUSIONI**

---

### **Articolo 9 - Persone non assicurabili**

Non sono assicurate le persone che non abbiano ancora compiuto i 18 anni d'età e che non siano residenti e domiciliate in Italia al momento della decorrenza del Periodo di Assicurazione e per tutto il Periodo di Assicurazione.

### **Articolo 10 – Anticipata Risoluzione del Contratto per Cessazione Contratto NordVPN**

Se durante il Periodo di Assicurazione si verifica la risoluzione o cessazione dell'abbonamento bundle Ultimate NordVPN, l'assicurazione cesserà automaticamente senza necessità di alcuna comunicazione, con effetto a partire dal momento stesso a quello in cui si verifica la risoluzione o la cessazione dell'abbonamento.

### **Articolo 11 - Esclusioni generali applicabile a tutte le garanzie**

La Polizza non fornisce alcun indennizzo in caso di danni risarcibili da qualsiasi altro soggetto, come a titolo di esempio, la banca, il fornitore di carte di pagamento, piattaforme di pagamento, etc.

Inoltre, sono esclusi i danni derivanti da:

- a) qualunque evento precedente la data di effetto del Periodo di Assicurazione o successivo alla sua data di scadenza;
- b) guerra, invasione, atto di ostilità di un nemico straniero (guerra dichiarata o non), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione o potere militare o usurpato, nazionalizzazione, ordine di confisca, requisizione, sequestro o distruzione da parte dello Stato o di qualsiasi autorità pubblica.

Inoltre, in caso l'Assicurato sia vittima di un potenziale Attacco Informatico Di Massa, la presente assicurazione non fornisce alcun indennizzo se il danno può essere denunciato ai sensi di qualunque altra polizza di assicurazione o se è possibile chiedere un risarcimento a chiunque abbia obblighi legali in tal senso.

### **Articolo 12 - Esclusioni relative alla Garanzia A - Recupero delle perdite da truffa informatica**

L'assicurazione non opera in caso di:

- a) qualsiasi trasferimento da un conto aziendale;
- b) qualsiasi frode con anticipo di pagamento in cui vi vengono promessi beni, servizi e/o guadagni finanziari in cambio di un pagamento anticipato, incluso il pagamento tramite transazioni elettroniche;
- c) truffe della fiducia / truffe romantiche, in cui qualcuno diventa amico dell'Assicurato, instaura un legame personale con o finge di essere interessato a una relazione romantica con l'Assicurato e lo convince a trasferirgli denaro.

### **Articolo 13 - Esclusioni relative alla Garanzia B – Recupero delle perdite da frodi per acquisti online**

L'assicurazione non opera in caso di:

- a) acquisti online in cui la forma di pagamento sia il contante o criptovalute come i bitcoin, o voucher o punti bonus;
- b) acquisti online di articoli/servizi che non sono classificati come Beni/Servizi Idonei;
- c) transazioni non autorizzate sulla carta di pagamento o sul conto di denaro elettronico dell'Assicurato causate dalla clonazione della carta di pagamento o dal furto d'identità derivanti dalla frode oggetto del Sinistro.

#### **\*\*Avvertenza\*\***

Chubb European Group SE non sarà tenuta a prestare copertura né sarà obbligata a pagare alcun indennizzo e/o risarcimento né a riconoscere alcun beneficio qualora la prestazione di tale copertura, il pagamento di tale indennizzo e/o risarcimento o il riconoscimento di tale beneficio la esponesse a sanzioni, divieti o restrizioni previsti da risoluzioni delle Nazioni Unite o a sanzioni commerciali ed economiche previste da leggi o disposizioni dell'Unione Europea e dei singoli Paesi che ne fanno parte, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

Chubb European Group SE è una società del gruppo Chubb Limited, società americana quotata al NYSE. Di conseguenza, Chubb European Group SE è soggetta a determinate normative e regolamenti statunitensi in aggiunta a quelli nazionali, dell'Unione Europea o delle Nazioni Unite, includenti sanzioni e restrizioni che possono vietare di fornire copertura o pagare sinistri a determinate persone fisiche o giuridiche o assicurare determinati tipi di attività connesse ai seguenti Paesi e territori: Iran, Siria, Corea del Nord, Sudan del Nord, Cuba e Crimea.

## SEZIONE 4: DENUNCIA DEI SINISTRI

---

### **Articolo 14 - Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro**

Ogni Sinistro dovrà essere denunciato all'Assicuratore seguendo le modalità descritte agli articoli che seguono in relazione alla garanzia oggetto del Sinistro.

Oltre a quanto specificamente indicato agli articoli seguenti, ogni denuncia dovrà inoltre corredata dalla seguente documentazione:

- copia originale delle fatture, ricevute, dichiarazioni effettuate alle Autorità competenti, compreso il numero di protocollo della denuncia effettuata presso la Polizia Postale, nonché ogni altra documentazione necessaria a supporto del Sinistro denunciato; e
- prova d'acquisto del Bene/Servizio Idoneo oggetto del Sinistro (quali ricevuta, estratto conto della carta di credito o di debito, bonifico bancario, conferma scritta di acquisto del venditore, etc.). La prova d'acquisto è un elemento essenziale della denuncia del Sinistro, senza il quale il Sinistro non potrà essere indennizzato.

Tutte le informazioni e le prove richieste dall'Assicuratore dovranno essere fornite dall'Assicurato nel tipo e nella forma dallo stesso richiesta e saranno a spese dell'Assicurato.

Prima di denunciare un Sinistro, l'Assicurato è pregato di leggere con attenzione la sezione relativa alla garanzia a cui si riferisce il Sinistro, prestando particolare attenzione alle condizioni ed esclusioni applicabili e alla documentazione specifica necessaria da inoltrare assieme alla Denuncia.

L'inadempimento di uno degli obblighi previsti al presente articolo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, ai sensi dell'articolo 1915 del Codice Civile.

### **Articolo 15 - Obblighi relativi alla Garanzia A – Recupero delle perdite da truffa informatica**

Se l'Assicurato sospetta di essere stato vittima di una truffa informatica, dovrà:

1. deve presentare denuncia alla Polizia Postale entro 24 ore da quando la frode è stata scoperta dall'Assicurato, compilando l'apposito modulo "Denuncia per Reati Informatici" al sito <https://denunceviaweb.poliziadistato.it> e seguendo la procedura ivi indicata, oppure recandosi presso l'ufficio di Polizia territorialmente competente. La Polizia assegnerà alla denuncia un numero di protocollo; e
2. notificare alla propria banca o al proprio fornitore di conto di denaro elettronico entro 24 ore dal momento in cui ha scoperto la frode, in modo che possano fare tentativi per bloccare la transazione o per rintracciare dove sono andati i fondi; e
3. contattare il team di supporto dei Sinistri Cyber non appena si rende conto di essere stato vittima di una truffa informatica. Fare riferimento all'Articolo 14 "Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro" di questo documento per ulteriori dettagli; e
4. essere in grado di dimostrare di aver adottato misure ragionevoli per:
  - a. autenticare e verificare l'identità della persona o dell'azienda che ha cercato di ottenere i fondi dall'Assicurato.
  - b. verificare che la persona o l'azienda che ha ricevuto il pagamento aveva diritto a riceverlo; e
5. compilare una richiesta online tramite il pulsante "Denuncia un Sinistro" sul proprio account NordVPN o, nel caso in cui fosse impossibilitato, inviare un'e-mail a: [chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com](mailto:chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com).

### **Articolo 16 - Obblighi relativi alla Garanzia B - Recupero delle perdite da frodi per acquisti online**

Nel caso in cui si è vittima di una frode per acquisti online, l'Assicurato dovrà:

1. presentare denuncia alla Polizia Postale entro 24 ore da quando la frode è stata scoperta dall'Assicurato, compilando l'apposito modulo "Denuncia per Reati Informatici" al sito <https://denunceviaweb.poliziadistato.it> e seguendo la procedura ivi indicata, oppure recandosi presso l'ufficio di Polizia territorialmente competente. La Polizia assegnerà alla denuncia un numero di protocollo; e
2. contattare il team di supporto dei Sinistri Cyber non appena si è reso conto di essere stato vittima di questa frode. Fare riferimento all'Articolo 14 "Obblighi generali dell'Assicurato in caso di Sinistro" di questo documento per ulteriori dettagli; e
3. dimostrare di aver effettuato tentativi ragionevoli per contattare il venditore per richiedere il recupero o il rimborso del vostro acquisto online; e

4. notificare alla propria banca o al proprio fornitore di conto di denaro elettronico entro 24 ore dal momento in cui ha scoperto questa frode, per minimizzare ulteriori perdite da questa frode; e
5. compilare una richiesta online tramite il pulsante "Denuncia un Sinistri" sul proprio account NordVPN o, nel caso in cui fosse impossibilitato, inviare un'e-mail a: [chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com](mailto:chubbcyberclaims@ie.sedgwick.com).

### **Articolo 17 - Pagamento dell'Indennizzo**

Verificata l'operatività della garanzia e valutato il danno dopo aver ricevuto tutta la necessaria documentazione, l'Assicuratore si obbliga a comunicare per iscritto all'Assicurato se il Sinistro è indennizzabile e in quale misura entro 30 giorni dalla ricezione della relativa denuncia corredata da tutti i documenti richiesti.

## **SEZIONE 5: COME PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE**

---

### **Articolo 18 – Come presentare un reclamo**

L'Assicuratore si impegna a fornire un servizio di alta qualità e intende mantenerlo sempre. Se l'Assicurato non è soddisfatto del servizio ricevuto e desidera presentare un Reclamo, sono a disposizione le seguenti modalità:

- All'Assicuratore:  
eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto via posta, fax o e-mail, all'Impresa, al seguente indirizzo email: [ufficio.reclami@chubb.com](mailto:ufficio.reclami@chubb.com)  
L'Assicuratore fornirà riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni dalla ricezione dello stesso.
- A IVASS:  
Qualora l'Assicurato non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo sopra indicato, potrà rivolgersi all'IVASS - Servizio Tutela degli Utenti - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, correlando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa.  
Il modello per presentare un reclamo all'IVASS è reperibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), alla sezione "Per il Consumatore - Come presentare un reclamo" o al seguente link: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf).  
In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti.  
Per la risoluzione di liti transfrontaliere il reclamante con domicilio in Italia può presentare il reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente per l'attivazione della procedura FIN-NET, mediante accesso al sito internet all'indirizzo: [https://ec.europa.eu/info/fin-net\\_en](https://ec.europa.eu/info/fin-net_en).

## Informativa sul trattamento dei Dati Personali

---

Ai sensi della vigente normativa nel quadro del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale in materia di Dati Personali), noi di Chubb European Group SE – Titolare del trattamento - trattiamo i dati personali forniti dal contraente o raccolti tramite soggetti da noi autorizzati, come per esempio gli intermediari assicurativi, per le finalità connesse alla sottoscrizione e gestione delle polizze nonché per la valutazione di eventuali richieste di indennizzo derivanti dal verificarsi di un sinistro.

I dati che potranno essere da noi trattati sono dati personali identificativi e di recapito, quali ad esempio nome, cognome, indirizzo, numero di polizza, dati che riguardano controversie civili o condanne penali e reati così come, previo consenso dell'interessato, particolari categorie di dati quali – per esempio – i dati inerenti allo stato di salute dell'interessato stesso (di seguito tutti insieme i "Dati") nell'ipotesi in cui ciò sia necessario al fine di valutare l'entità del sinistro, definire il livello di rischio assicurativo ed in generale adempiere ad ogni specifica richiesta. Inoltre, nel caso venga richiesto lo specifico consenso espresso dell'interessato, i dati potranno essere utilizzati per contattarlo con strumenti tradizionali (per posta e tramite telefono e con l'ausilio di un operatore) ed automatizzati (per posta elettronica, sms, mms, fax e social media) per inviargli offerte sui nostri prodotti. Resta inteso che in ogni momento l'interessato potrà revocare tale consenso o limitarlo anche ad uno solo dei suddetti canali di comunicazione. Precisiamo che tale ultima finalità verrà perseguita solo nel caso sia richiesto ed ottenuto il consenso a tale trattamento.

Per lo svolgimento delle sole finalità amministrative e contrattuali, i Suoi Dati potranno essere comunicati alle altre l'Assicuratore del Gruppo anche ubicate all'estero. Al fine di adempiere alle richieste derivanti dalla gestione della polizza, ci avvaliamo anche di soggetti terzi autorizzati al trattamento dei Suoi Dati che operano secondo e nei limiti delle istruzioni da noi impartite.

I dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione delle finalità sopra descritte.

L'interessato ha diritto di accedere ai Dati in ogni momento, opporsi al trattamento dei medesimi, chiederne la rettifica, la modifica e/o cancellazione ed esercitare il diritto alla limitazione dei trattamenti e il diritto alla portabilità dei dati. A tale fine può rivolgersi a Chubb European Group SE o contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali all'indirizzo [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com). Da ultimo, si ricorda che ogni interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante in materia di Protezione dei Dati Personali.

L'Informativa completa sul trattamento dei Dati da parte di Chubb, con l'indicazione dettagliata delle basi giuridiche del trattamento è disponibile sul nostro sito internet [www.chubb.com/it](http://www.chubb.com/it) o direttamente al seguente link <https://www2.chubb.com/it-it/footer/privacy-statement.aspx>. È altresì possibile richiedere una copia cartacea dell'Informativa completa in ogni momento, inviando una e-mail a: [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com).

Preso atto dell'informativa qui sopra riportata, fornitami all'atto della sottoscrizione della polizza, acconsento al trattamento dei dati personali e/o sensibili per finalità assicurative, ad opera dei soggetti indicati nella predetta informativa con le modalità e nei limiti sopra descritti.

## **A proposito di Chubb**

Chubb è leader mondiale nel settore assicurativo. Opera in 54 paesi e offre a livello globale soluzioni assicurative a imprese di ogni dimensione, a professionisti e famiglie. Opera nel Property & Casualty (P&C) e nell'Accident & Health (A&H), con prodotti sia personalizzati sia standardizzati, attraverso una pluralità di canali.

L'elevata capacità sottoscrivita e l'attenzione al servizio ci sono riconosciuti dal mercato, soprattutto riguardo l'equità e la tempestività con cui gestiamo i sinistri. Grazie al nostro lavoro accurato, alla passione che ci mettiamo e a decenni di esperienza, realizziamo e forniamo le migliori coperture assicurative a individui e famiglie, nonché alle imprese di ogni dimensione. Disponiamo di una gamma di prodotti ampia, anche specialistici e innovativi in quanto centrati sui rischi emergenti. Abbiamo una visione globale del business e un'attenzione alle singole specificità locali in ciascuno dei territori in cui operiamo.

Serviamo clienti individuali e famiglie, con una specializzazione nel segmento "Private" dove elevate sono le esigenze di protezione del patrimonio. Allo stesso modo serviamo imprese di ogni dimensione, anche multinazionali dove, in forza del nostro network che ci consente di operare in circa 200 Paesi, siamo in grado di soddisfare le esigenze più complesse e sofisticate. Siamo infine tra gli attori protagonisti nel realizzare programmi affinity, dove è interesse del partner predisporre e offrire servizi assicurativi distintivi e specifici.

Le principali l'Assicuratore assicurative del Gruppo Chubb si caratterizzano per una forte solidità finanziaria, con un rating AA da Standard & Poor's e A++ da A.M. Best. Chubb Limited, la l'Assicuratore capogruppo di Chubb, è quotata alla borsa valori di New York (NYSE: CB) e fa parte dell'indice S&P 500.

Chubb Limited ha sede legale a Zurigo, mentre le società del Gruppo hanno centinaia di uffici nel mondo e impiegano circa 31.000 persone.

**Chubb. Insured.<sup>SM</sup>**