



# Condizioni generali d'uso dell'applicazione "Zurich One"

La presente Applicazione denominata "**Zurich One**" (di seguito "App") è utilizzabile:

- dai clienti Zurich che al momento di creazione dell'account hanno una polizza assicurativa sottoscritta con Zurich Insurance Europe AG Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia e Zurich Investments Life S.p.A (di seguito la Compagnia / le Compagnie, congiuntamente anche "**Zurich**") che risulti regolarmente in vigore, o scaduta da meno di 13 mesi;
- attraverso la presente App i clienti Zurich hanno a disposizione **la funzionalità di consultazione** i) della propria posizione assicurativa nonché ii) dello stato dei propri sinistri.
- per i clienti Zurich l'accesso all' App è consentito attraverso Username e Password.

**L'App non è sostitutiva dell'Area Clienti riservata messa a disposizione da Zurich secondo quanto previsto dal Regolamento Ivass nr. 41 /2018 e s.m.i (di seguito "Regolamento"), e pertanto non permette di gestire telematicamente il proprio rapporto assicurativo. Per le attività previste dal Regolamento, occorre accedere nell'area riservata presente sul sito [www.zurich.it](http://www.zurich.it) (confronta anche art. 8.1 lett. c))**

Ogni soggetto che effettua la registrazione è tenuto, sotto la sua responsabilità, ad utilizzare esclusivamente informazioni e dati personali dei quali legittimamente può disporre. Ogni utilizzo improprio o non autorizzato dall'interessato sarà perseguito a termini di legge.

Le credenziali (username e password) necessarie per l'accesso all'App sono personali. Gli utenti abilitati sono tenuti a conservare tali credenziali con la massima diligenza ed a mantenerli segreti e riservati, a non divulgarli o comunque cederli a terzi, e ad utilizzarli sotto la propria esclusiva responsabilità, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede.

Si avvisa che con il download, l'installazione, la registrazione e l'uso dell'App, l'utente accetta di essere automaticamente vincolato alle seguenti Condizioni Generali d'Uso, nonché qualsiasi modifica che potrà essere apportata, e pertanto è tenuto a leggerle attentamente prima di utilizzarla.

Il trattamento di tali dati avviene in conformità all'informativa sul trattamento dei dati personali.

Per saperne di più consulta la sezione Profilo > Consensi Privacy dell'App.

## 1. DEFINIZIONI

I termini che seguono, sia che siano utilizzati al singolare sia che siano utilizzati al plurale, hanno il significato di seguito specificato.

**Clients**: la persona fisica che al momento della registrazione ha in essere uno o più Contratti Assicurativi con una Compagnia Zurich o i quali non siano scaduti da oltre 13 mesi.

**Contratti assicurativi**: tutti i contratti aventi ad oggetto prodotti assicurativi stipulati tra il Cliente e una delle Compagnie Zurich

**Contratto**: il contratto che è regolato dalle presenti Condizioni Generali d'Uso e che ha ad oggetto i servizi /funzionalità utilizzabili tramite la presente App.

**Area Clienti**: portale web fornito dalle compagnie Zurich messo a disposizione dei clienti, esclusivamente per fini assicurativi, secondo quanto disposto dal Regolamento IVASS n. 41/2018 e s.m.i.

**App**: servizio di App "Zurich One" messo a disposizione dalle Compagnie Zurich all' Utente esclusivamente per fini di carattere personale e non commerciale.

**Utente**: il Cliente che si registra e utilizza l'App - per fini personali e non commerciali – che è Cliente Zurich

**Compagnie Zurich:** si intende a seconda della tipologia di contratto assicurativo la compagnia Zurich Insurance Europe AG Rappresentanza Generale per l'Italia, Zurich Insurance Company Ltd - Rappresentanza Generale per l'Italia e Zurich Investments Life S.p.A

## **2. OGGETTO DEL CONTRATTO**

2.1. Il presente Contratto ha ad oggetto l'utilizzo da parte dell'Utente dell'App denominata "Zurich One" e dei servizi/funzionalità inseriti al suo interno.

2.2. Tramite le condizioni generali di utilizzo (di seguito, le "Condizioni d'Uso"), qui di seguito indicate, si definisce e si regola il rapporto contrattuale tra l'Utente e le Compagnie Zurich.

2.3. L'Utente, da ritenersi in ogni caso l'unico e solo responsabile dell'utilizzo dell'App, riconosce di avere le capacità necessarie per potere accedere alla App secondo le Condizioni d'Uso.

2.4. Le Condizioni d'Uso si intendono accettate dall'Utente al momento del download, installazione e utilizzo dell'App, per effetto dei quali l'Utente accetta di essere vincolato dai presenti termini di utilizzo che egli dichiara di aver letto e compreso.

2.5. Zurich si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza previa comunicazione, le Condizioni d'Uso, in particolare (i) a causa della legge applicabile; (ii) in seguito a richiesta dell'Autorità di Vigilanza; (iii) per motivi tecnici; (iv) per assicurare il funzionamento dei servizi. Zurich pubblicherà la versione aggiornata delle Condizioni d'Uso dell'App. L'Utente s'impegna comunque ad accettare sempre gli aggiornamenti dell'App od a dismettere l'utilizzo mediante disinstallazione. La continuità di utilizzo, trascorsi trenta giorni dall'aggiornamento, vale quale accettazione delle modifiche apportate dall'aggiornamento medesimo.

2.6. L'App si propone di fornire all'Utente la possibilità di eseguire operazioni contrattuali e consultare informazioni contrattuali, nonché di usufruire dei servizi, cui lo stesso ha diritto come Cliente.

Le principali operazioni ed informazioni sono:

- a) consultare i dettagli di Polizza dei contratti assicurativi stipulati con Zurich;
- b) contattare l'assistenza stradale e assistenza casa;
- c) contattare l'agenzia Zurich di riferimento;
- d) visualizzare lo stato di un sinistro;
- e) ricevere avvisi in-app visibili nell'homepage e/o notifiche push relativi ad eventi atmosferici rilevanti quali grandine, pioggia intensa e vento forte (servizio "Allerta Meteo").

## **3. AUTORIZZAZIONI**

3.1 Verranno richieste le seguenti autorizzazioni che saranno comunque sempre modificabili dalle impostazioni del proprio dispositivo:

### **IOS**

- Invio di notifiche (autorizzazione richiesta al primo accesso all'App, anche modificabile nella sezione profilo dell'APP).
- Accesso al faceID per impostarlo come metodo preferito per accedere all'App (autorizzazione al primo accesso alla funzionalità).

### **Android**

- Accesso alla memoria del dispositivo per consentire il download di documenti presenti nell'App come, ad esempio, il Set Informativo o l'upload di documenti da parte del cliente (autorizzazione richiesta al primo accesso alla funzionalità).
- Accesso al fingerprint per impostarlo come metodo preferito per accedere all'App (autorizzazione al primo accesso alla funzionalità).
- Invio di notifiche (autorizzazione richiesta al primo accesso all'App, anche modificabile nella sezione profilo dell'APP).

#### 4. MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'AREA CLIENTI E DELL'APP

4.1. L'Utente potrà accedere all'App "Zurich One", mediante autenticazione attraverso la registrazione di un account a seguito dell'inserimento del proprio Nome/Cognome, Codice fiscale e numero di Polizza.

4.2. All'Utente viene concesso il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare e di accedere all'App a titolo personale e non commerciale.

4.3. L'accesso e l'utilizzo dell'App è gratuito. La gratuità di tale esercizio non ha alcuna conseguenza fiscale.

4.4. L'App è attualmente supportata sui dispositivi *mobile*. Zurich si riserva in ogni momento la possibilità di cambiare la versione del sistema operativo.

4.5. All'Utente possono essere addebitati da parte del suo operatore di rete mobile i costi per l'accesso ad Internet, anche per aggiornare l'App, o potrebbero essere addebitati altri costi da parte di terzi. Utilizzando l'App, l'Utente accetta la responsabilità di tali costi, inclusi i costi per la trasmissione di dati in roaming se utilizza l'App all'esterno del proprio territorio nazionale.

4.6. L'Utente è tenuto a fornire informazioni veritiere e aggiornate ed è tenuto a mantenere riservate le informazioni sull'account e sulla password, riconoscendo e accettando di essere l'unico responsabile della loro segretezza e custodia.

4.7. L'Utente non può utilizzare l'App per fini illegali o non autorizzati. In tal caso Zurich si riserva, fra gli altri, il diritto di disattivare il nome utente ed il servizio connesso.

4.8. L'Utente è responsabile in via esclusiva delle informazioni, dei dati, delle foto, dei video, dei link inviati tramite l'App. L'Utente è l'unico responsabile del corretto e personale uso dell'App.

4.9. Zurich si riserva il diritto, ma non l'obbligo, di rimuovere i contenuti e gli account che ritiene a suo insindacabile giudizio avere un contenuto illegale, offensivo, diffamatorio, osceno e che violi le presenti Condizioni d'Uso.

4.10. L'Utente non potrà in alcun modo e per alcuna ragione decodificare, alterare o modificare il servizio di App e i contenuti e servizi inclusi al suo interno.

4.11. Le condotte di cui ai precedenti punti, anche sotto il profilo del mero tentativo, e quelle volte altresì a violare i diritti di copyright, marchi, ed altri diritti di proprietà intellettuale, o diritti alla protezione dei dati personali di terzi soggetti, sono severamente vietate e costituiranno grave inadempimento al presente contratto.

4.12. Zurich si riserva il diritto di sospendere l'accesso al servizio da parte dell'Utente oltre alla facoltà di agire nei confronti dell'Utente, al fine di impedire il perpetuarsi delle condotte sopra descritte e di tutelare i propri diritti.

#### 5 MODALITÀ E TERMINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO "ALLERTA METEO"

5.1 Il servizio, che può essere attivato o disattivato dall'Utente direttamente dalla sezione dedicata sul profilo, fornisce notifiche in-app e/o notifiche push, se attivate dall'Utente sul proprio dispositivo, di allerta meteo basate su dati provenienti da fonti esterne (nello specifico Meteomatics AG, per quanto riguarda il tipo di evento meteorologico, la severità, la data e la fascia oraria indicativa). Le località per le quali saranno inviati gli avvisi, sono **solo quelle relative all'indirizzo di residenza dell'Utente e agli indirizzi relativi alle abitazioni assicurate per chi ha sottoscritto una delle seguenti polizze: MetroperMetro Quadro e Zurich For Family.**

Le allerte sono fornite a scopo informativo e di supporto, e non sostituiscono i bollettini ufficiali emessi dalle autorità competenti. Le Compagnie Zurich non sono responsabili del contenuto o dell'accuratezza delle informazioni fornite dalle fonti esterne.

5.2 Le previsioni meteo sono soggette a margini di errore e possono variare in base a diversi fattori. Le Compagnie non sono responsabili per eventuali inesattezze, omissioni o ritardi nelle notifiche da parte dell'App.

5.3 L'Utente è sempre invitato a consultare regolarmente i bollettini meteo ufficiali e a seguire le indicazioni delle autorità locali in caso di emergenza.

5.3 L'Utente è l'unico responsabile delle decisioni prese in base alle informazioni fornite dall'app. L'Utente è tenuto ad adottare tutte le precauzioni necessarie per la propria sicurezza e quella dei propri beni, indipendentemente dalle notifiche ricevute.

5.4 L'Utente è consapevole che le notifiche push sono un supporto e non esonerano dagli obblighi di diligenza e prudenza nonché dall'obbligo di salvataggio, come previsti dal Codice Civile.

5.5 In nessun caso l'azienda sviluppatrice dell'App o le Compagnie Zurich saranno responsabili per danni diretti, indiretti, incidentali, consequenziali di ogni altro genere derivanti dall'utilizzo dell'App o dall'affidamento sulle informazioni fornite.

## 6 COOKIES

6.1 L'App Zurich One utilizza cookies di tipo 'tecnico' che, oltre a garantire una ottimale fruizione dell'app, sono necessari al corretto funzionamento dell'applicazione. In particolare, l'App raccoglie i dati che Zurich utilizza per analisi interne, per migliorare i servizi che offre, per analisi di mercato e verifiche relative all'utilizzo dei propri servizi. Questi dati raccolti comprendono: data e ora di accesso, sistema operativo dell'Utente. L'App utilizza i cookies per misurare il tasso di successo dopo che l'utente ha cliccato su un link e per compilare informazioni anonimizzate sul comportamento degli Utenti (per esempio per misurare – in forma anonima – il numero di utenti che hanno effettuato il login all'App), il tutto ai fini di migliorare le funzionalità dell'App.

## 7. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

7.1. L'Utente riconosce che è vietata la totale o parziale riproduzione e/o rappresentazione - con qualsiasi procedimento e su qualsiasi supporto - dello schermo, dei dati e/o qualsiasi altro elemento facente parte dell'App, costituendo la violazione a tale divieto una violazione del copyright.

7.2. I marchi e/o loghi presenti nell'App sono di proprietà di Zurich oppure il loro uso è consentito in forza di contratto di licenza d'uso a favore di Zurich.

7.3. L'Utente riconosce e accetta che i contenuti presenti e visualizzati durante l'utilizzo dell'App (informazioni, audio, video, testi, dati, immagini, grafici, foto e ogni altro materiale pubblicato sull'App) potranno essere di proprietà di terzi. Zurich dichiara comunque di essere autorizzato a mettere a disposizione dell'Utente tali contenuti.

## 8. DURATA – RECESSO

8.1. Il presente Contratto con le relative Condizioni d'Uso decorre dalla data in cui l'Utente ha attivato il servizio di App nei modi previsti dall'articolo 2.4 e terminerà quando l'Utente cancellerà il suo account.

8.2. L'Utente ha facoltà di recesso in qualunque momento, mediante disinstallazione dell'App dal proprio dispositivo e cessazione del proprio account tramite comunicazione e-mail da inviarsi ai recapiti presenti sul sito alle pagine: <https://www.zurich.it/assistenza> e <https://www.zurich.it/zurich-per-te/strumenti/app-zurich>. Tale facoltà di recesso dal presente Contratto non produrrà alcun effetto/conseguenza sui Contratti Assicurativi eventualmente stipulati con Zurich dall'Utente.

8.3. Con polizza scaduta oltre i 13 mesi l'Utente - automaticamente e senza preventiva comunicazione - non avrà più la possibilità di utilizzare l'App per l'effetto, decorsi 13 mesi dallo scadere del termine dei Contratti Assicurativi, i dati dell'Utente relativi all'App non saranno più accessibili.

8.4. L'Utente si assume tutta la responsabilità nel prendere le misure necessarie al fine di salvare i dati di cui può aver bisogno, prima della scadenza di ciascun Contratto Assicurativo e, più in generale, prima della scadenza del presente Contratto.

## 9. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

9.1. L'Utente dichiara di riconoscere e accettare quanto segue:

- a) Zurich non è responsabile dell'utilizzo del programma informatico funzionale all'App.
- b) Zurich non garantisce (i) che l'App soddisfi specifiche esigenze dell'Utente; (ii) che l'App sia priva di malfunzionamenti o senza errori; (iii) che gli eventuali errori del software vengano corretti in tempi non ragionevoli; (iv) la precisione dei risultati e/o di dati ottenuti con l'utilizzo dell'App; e (v) che il server sul quale è disponibile l'App non possano essere danneggiati da terzi e/o eventuali virus.
- c) L'App contiene solo una parte di informazioni rispetto alle Aree Clienti Riservate delle Compagnie Zurich (accessibili dai siti istituzionali). Per avere informazioni di dettaglio (come, ad esempio, l'elenco dei versamenti effettuati sulla polizza dalla data di sottoscrizione, la modalità di calcolo dei valori di polizza, ecc.) e con una

maggior "profondità storica", l'Utente dovrà accedere alle Aree Riservate ufficiali accessibili via PC o contattare direttamente la Compagnia Zurich con cui ha stipulato la polizza.

- d) Le informazioni contenute nell'App sono indicative e suscettibili di modifiche in funzione dei processi dell'impresa assicuratrice; in caso di incongruenze si invita a contattare la propria agenzia di riferimento o il Servizio di Assistenza dell'impresa assicuratrice con cui è stata stipulata la Polizza.

9.2. Zurich declina qualsiasi responsabilità per l'irraggiungibilità dei servizi, la perdita di dati o per altri danni causati all'Utente da anomalie, eventuali virus, o interruzioni della rete o da forza maggiore. In particolare, Zurich non è responsabile dei danni o svantaggi causati all'Utente e da anomalie provocate da terzi, in particolare per l'accessibilità o la qualità della connessione Internet o della mancata osservanza delle presenti Condizioni d'Uso.

8.3. In caso di danni causati dall'accesso e/o utilizzo dell'App, Zurich risponde solo per dolo e grave negligenza.

8.4. L'Utente riconosce e accetta che in caso di interventi di manutenzione, di problemi sulla rete Internet o per cause di forza maggiore l'accessibilità del portale o di singoli servizi potrebbe essere limitata o del tutto impossibile. L'utente non ha comunque il diritto di rivendicare l'accessibilità permanente e ininterrotta all'App.

## **10.DATI PERSONALI**

10.1. L'utilizzo dell'Area Clienti e dell'App comportano il trattamento di dati personali dell'utente. Si invita a leggere attentamente l'informativa privacy disponibile nella sezione Profilo > Consensi Privacy dell'App.

## **11.LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO**

11.1. Con l'accettazione delle presenti condizioni contrattuali tutti gli Utenti dell'Area Clienti e dell'App in territorio internazionale accettano integralmente la legislazione italiana Applicabile in materia, inclusa quella sul diritto di autore. dei cookies

11.2. In caso di controversia, in ordine all'interpretazione ed esecuzione del presente contratto, demandata all'Autorità Giudiziaria sarà competente in via esclusiva il Foro del convenuto, oppure dell'attore qualora esso rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del DLgs 206/2005 Codice del Consumo, e sarà Applicata la legge italiana.

## **Data di ultima modifica**

La presente informativa è stata aggiornata nel mese di maggio 2025.

Installando l'App l'Utente acconsente alla raccolta ed al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità specificate nell'informativa privacy disponibile nella sezione Profilo > Consensi Privacy dell'App

Nel caso l'Utente non volesse fornire tale consenso, non potrà accedere alle funzioni dell'App Zurich One.