



TERMENI ȘI CONDIȚII SPECIFICE DE ASIGURARE

Protecția achizițiilor / Garanție extinsă / Protecția la cel mai bun preț
pentru deținătorii de carduri Mastercard eligibili

Article 1. Dispoziții generale

1. Acești Termeni și condiții specifice de asigurare, denumiți în continuare TCS, se aplică contractului de asigurare încheiat între INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., membră a Grupului AXA, cu sediul social în Boulevard du Régent 7, 1000 Brussels, Belgia, înregistrată la Registrul comerțului administrat de Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles cu număr de înregistrare 0415591055., și Mastercard Europe SA, companie belgiană înregistrată la Tribunalul comercial din Nivelles, Belgia (număr în Registrul antreprenorilor: RPR 0448038446), cu sediul social în: 198/A, Chaussée de Tervuren, 1410 Waterloo, Belgia, denumită în continuare Titularul poliței.
2. Contractul de asigurare se încheie în numele unui terț. Dispozițiile acestor TCS se vor aplica în mod corespunzător persoanei pentru care a fost încheiat contractul de asigurare, denumit în continuare „Asigurat”, din momentul aderării la contractul de asigurare.

Article 2. Definiții

Termenii utilizați în acești TCS și alte documente asociate contractului de asigurare vor avea următoarea semnificație:

1. Defectare - imposibilitatea de a utiliza Aparat electronic / Aparat electrocasnic din cauza încetării bruște și neprevăzute a funcționării corecte a unui element sau ansamblu de Aparat electronic / Aparat de uz casnic, provocând funcționarea necorespunzătoare a acestuia sau imobilizarea totală din motive interne sau defecte materiale care nu sunt cauzate de activități umane și nu este rezultatul utilizării Echipamentelor într-un mod incompatibil cu manualul de instrucțiuni.
2. Certificat - un document care confirmă aderarea la contractul de asigurare.
3. Card - un card de consum Mastercard activ Gold, Platinum, World sau World Elite, sau Mastercard Commercial, de debit sau credit, emis de orice instituție financiară cu sediul în România.
4. Contract de Asigurare - actul juridic bilateral prin care deținător de poliță de asigurare (Mastercard Europe S.A.) se obligă să plătească prima de asigurare Asiguratorului în schimbul preluării de către acesta a riscului asigurat.
5. Dezastru natural - efecte distructive ale forțelor naturii, cum ar fi incendiu, fulger, furtună, grindină, uragan, revărsare a unei ape, inundație, avalanșă, alunecare de teren, erupție vulcanică, cutremur.
6. Document de asigurare - certificat emis de Asigurator sau în numele acestuia ca o confirmare a încheierii unui contract de asigurare în temeiul prezentelor TCS.
7. Client - Titularul poliței, Asigurat, Beneficiar și persoană care caută acoperire prin asigurare, fiind o persoană fizică, o persoană juridică sau o companie care nu posedă personalitate juridică.
8. Furt prin efracție - încercarea sau efectuarea de către un terț a sustragerii unui bun mobil din posesia sau detenția Asiguratului, fără consimțământul acestuia, în scopul de a și-l însuși pe nedrept prin efracție, mai exact intrarea în spațiul închise, prin forțarea ilegală a dispozitivelor de securitate sau a unui alt obstacol de securitate.
9. Locul de reședință - un apartament sau o clădire rezidențială unifamilială pe teritoriul României în care Asiguratul își are reședința permanent, conform declarației sale.
10. Boală subită - o problemă de sănătate bruscă, care, din cauza naturii sale, reprezintă o amenințare directă pentru viață sau sănătate și necesită tratament imediat. Rudă - soți, copii, părinți, tutori legali, socri, frați, bunici, nepoți, ginere, noră, tată vitreg, mamă vitregă, fiică vitregă și cupluri necăsătorite.
11. Reclamație - cererea Clientului adresată Asiguratorului, în care Clientul ridică obiecțiuni privitoare la serviciile furnizate de Asigurator, direcționată de Client către Asigurator.

12. Tâlhărire - furtul săvârșit de către un terț prin întrebuițarea de violențe sau amenințări la adresa Asiguratului ori prin punerea Asiguratului în stare de inconștiență sau neputință de a se apăra, precum și furtul urmat de întrebuițarea unor astfel de mijloace pentru păstrarea bunului furat sau pentru înlăturarea urmelor infracțiunii ori pentru ca terțul să-și asigure scăparea.
13. Aparat electronic / Aparat electrocasnic sau Echipamente - aparat electronic / aparat de uz casnic achiziționate de către Asigurat ca achiziție online pentru uz personal. Asigurarea acoperă numai Aparatele electronice / Aparatele electrocasnice achiziționate în stare nouă, cu garanția producătorului nu mai mică de 24 de luni de la data achiziției. În sensul acestor TCS, Aparat electronic / Aparat electrocasnic înseamnă, de asemenea, smartphone-uri, calculatoare, laptopuri, tablete, monitoare, imprimante și scanere.
14. Asigurat - o persoană fizică care este utilizator de card și care a aderat la Contractul de asigurare. Pentru carduri comerciale, este o persoană fizică, antreprenor IMM care este utilizator de card și a aderat la contractul de asigurare.
15. Beneficiar - o persoană îndreptățită să primească indemnizația de asigurare în cazul decesului Asiguratului, care este indicat personal de către Asigurat. În cazul în care Beneficiarul nu este numit, indemnizația se plătește moștenitorilor legali ai Asiguratului în ordinea și la valoarea conformă cu principiile succesiunii legale.
16. Achiziție online - achiziție plătită integral (100% din preț) cu cardul Asiguratului prin intermediul unui site web prin care vânzarea este efectuată de către o entitate înregistrată în UE, Marea Britanie, Norvegia sau Elveția.
17. Eveniment asigurat - eveniment acoperit de asigurare care a avut loc în perioada de asigurare, pe baza căreia se naște obligația Asiguratorului de a plăti o indemnizație de asigurare Asiguratului sau unei terțe părți în conformitate cu dispozițiile acestor TCS.

Article 3. Aderarea la contractul de asigurare

1. Asiguratul aderă la contractul de asigurare dându-și consimțământul prin intermediul Titularului poliței. Acest fapt este confirmat de Certificat.
2. Titularul poliței trebuie să transmită TCS Asiguratului înainte ca acesta să adere la contractul de asigurare, iar Titularul poliței trebuie să furnizeze Asiguratului informații despre prevederile contractului de asigurare în măsura în care acestea se referă la drepturile și obligațiile Asiguratului.

Article 4. Prima de asigurare

1. Asiguratorul specifică valoarea primei de asigurare în funcție de tarifele aplicabile la data încheierii contractului de asigurare.
2. Prima de asigurare se plătește conform contractului de asigurare.
3. Obligația de plată a primei îi revine Titularului poliței.

Article 5. Perioada asigurată

1. Perioada asigurată începe la data la care Asiguratul aderă la contractul de asigurare, iar Certificatul este eliberat Asiguratului și are o valabilitate de un an.
2. Dacă Asiguratul reînnoiește asigurarea în cursul perioadei de asigurare curente, noua perioadă de asigurare va începe în ziua următoare încheierii perioadei de asigurare curente.
3. Răspunderea Asiguratorului:
 - a) în cazul Protecției achizițiilor: începe la momentul achiziției online a bunurilor folosind Cardul și se încheie la 30 de zile de la data achiziției;
 - b) în cazul Garanției extinse: începe în ziua următoare încheierii garanției producătorului pentru Aparat electronic / Aparat

- electrocasnice, mai exact după 24 de luni de la data achiziției și durează o perioadă de 12 luni;
- c) în cazul Garanției celui mai bun preț: începe în momentul achiziției online a bunurilor folosind Cardul și se încheie la 30 de zile de la data achiziției;
4. Fiecare Asigurat poate fi acoperit de tipurile de asigurare de mai sus de mai multe ori.
5. În cazul blocării Cardului, acoperirea asigurării pentru Cardul nou emis în locul Cardului restricționat nu necesită retransmiterea declarației și continuă neîntreruptă dacă Cardul emis în locul celui blocat este activat cel târziu în luna calendaristică următoare blocării Cardului.

Article 6. Suma asigurată

- Suma asigurată reprezintă limita maximă a răspunderii Asiguratorului pentru pierderile apărute în perioada de asigurare.
- Suma asigurată cuprinde următoarele costuri:
 - În cazul Protecției achizițiilor: 1500 euro;
 - În cazul Garanției extinse: 1500 euro;
 - În cazul Garanției celui mai bun preț: 1500 euro.

Article 7. Obiect și acoperire

- Obiectul asigurării îl reprezintă daunele materiale suferite de Asigurat în legătură cu o achiziție online efectuată în perioada asigurării:
 - în cazul Protecției achizițiilor: pierderea sau deteriorarea ca urmare a pierderii sau deteriorării unui articol (inclusiv cadouri) obținut printr-o achiziție online folosind un card.”;
 - în cazul Garanției extinse: ca urmare a defectării Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice; sunt asigurate două evenimente pe an pentru fiecare Asigurat;
 - în cazul Garanției celui mai bun preț: ca urmare a dezvăluirii unei posibile achiziții a unui articol identic cu articolul obținut printr-o achiziție online la un preț mai mic.
- Asiguratorul plătește indemnizațiile adecvate pentru un anumit tip de acoperire după producerea unui Eveniment asigurat în perioada de asigurare.

Article 8. Determinarea legitimității cererilor de despăgubire și a valorii indemnizațiilor

- Asiguratorul plătește indemnizația ca:
 - În cazul Protecției achizițiilor:
 - acoperirea costului de înlocuire a unui articol deteriorat sau furat,
 - rambursarea costului reparării articolului deteriorat,
 - rambursarea costului articolului pierdut, până la limita maximă a sumei asigurate de 1500 euro
 - În cazul Garanției extinse:
 - acoperirea costului reparării Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice defecte după o Defectare sau
 - acoperirea costului achiziționării de Echipamente noi cu o specificație tehnică similară cu cea a Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate (numai dacă costul reparării Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate depășește prețul inițial de achiziție) sau
 - rambursarea prețului inițial de achiziție al Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate (numai dacă costul reparării Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate depășește prețul inițial de achiziție, iar echipamentul de înlocuire cu o specificație tehnică similară nu este disponibil în intervalul de prețuri indicat), indemnizațiile sunt plătite până la valoarea prețului inițial de achiziție al Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate, însă până la limita maximă a sumei asigurate de 1500 euro (inclusiv cheltuielile cu avizul expertului), pentru care sunt asigurate până la două evenimente pe an pentru fiecare Asigurat;
 - În cazul Garanției celui mai bun preț:
 - acoperirea diferenței dintre prețul plătit de Asigurat pentru articolul acoperit și prețul de vânzare al unui articol identic (identic în ceea ce privește anul de producție, marca, modelul, denumirea sau marca vânzătorului sau producătorului și accesoriile) în orice alt magazin online prin care este efectuată vânzarea de către o entitate înregistrată în UE, Marea Britanie, Norvegia sau Elveția, cu condiția ca informațiile despre diferența de preț să fie dezvăluite în termen de 30 de zile de la data achiziției, iar diferența va fi de cel puțin 50 euro.

- Determinarea legitimității cererilor de despăgubire și a valorii indemnizațiilor datorate se efectuează pe baza documentației complete prezentate de către Asigurat.
- La cererea Asiguratorului, în cazul în care documentele indicate în acești TCS se dovedesc a fi insuficiente, Asiguratul va fi obligat să prezinte alte documente necesare pentru determinarea legitimității cererilor de despăgubire și a valorii indemnizațiilor.
- Asiguratorul este obligat să plătească indemnizația în termen de 30 de zile de la data la care este raportată producerea Evenimentului asigurat și este transmis setul complet de documente justificative privind Evenimentul asigurat. În cazul în care Asiguratul nu prezintă documentele solicitate și Asiguratorul nu a putut determina cu exactitate cauzele și circumstanțele în care s-a produs Evenimentul asigurat, precum și cu privire la consecințele producerii acestuia, Asiguratorul își rezerva dreptul de a refuza efectuarea plății indemnizației de asigurare.
- Dacă este imposibil să se clarifice circumstanțele necesare pentru a determina răspunderea Asiguratorului sau valoarea indemnizației în termenul de mai sus, indemnizația va fi plătită în termen de 14 zile de la data la care, cu atenția cuvenită, a devenit posibilă clarificarea acestor circumstanțe. Partea necontestată a indemnizației, având în vedere documentele prezentate, va fi plătită de către Asigurator în termenul prevăzut la alin. 4 din acest Articol.
- În cazul în care indemnizația nu este plătită sau este plătită într-o sumă diferită de cea specificată în cererea de despăgubire, Asiguratorul va informa reclamantul în scris, indicând circumstanțele și temeiul juridic care justifică refuzul total sau parțial de a plăti indemnizația.
- Indemnizația este plătită în euro. Conversia în euro a cheltuielilor efectuate în valută se face la cursul de schimb mediu al Băncii Naționale Române obligatoriu în ziua emiterii deciziei de plată a indemnizațiilor.

Article 9. Procedura în caz de daună

- Asiguratul este obligat să anunțe Centrul de asistență imediat după producerea Evenimentului asigurat, utilizând numărul de telefon +40 317 309 941 disponibil 24/7.
- Asiguratul este obligat, pe cât posibil, să prevină creșterea pierderii și să limiteze consecințele acesteia.
- În caz de deces al Asiguratului, Beneficiarul este obligat să prezinte un extras al certificatului de deces al Asiguratului, o decizie care să indice moștenirea și un set complet de documente care confirmă Evenimentul asigurat.
- În funcție de tipul Evenimentului asigurat, cererea de despăgubire trebuie să conțină documente care să confirme legitimitatea cererilor de despăgubire, inclusiv:
 - raport de notificare a pierderii completat și semnat, care conține o descriere a circumstanțelor Evenimentului asigurat;
 - confirmarea achiziționării articolelor legate de Evenimentul de asigurare raportat folosind Cardul;
 - raportul poliției sau protocol elaborat de o altă instituție în cazul unor evenimente care au necesitat intervenția autorităților;
 - alte documente în funcție de tipul Evenimentului asigurat care sunt solicitate de Centrul de asistență.
- Cererea de despăgubire poate fi trimisă și prin poștă la adresa Asiguratorului: assistance@coris.ro
- Asiguratorul își rezervă dreptul de a examina articolele care au fost afectate de Evenimentul asigurat raportat, de a le trimite spre evaluare de către evaluator și, în cazul unei reparații a Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice asigurate - de a alege atelierul de reparații.

Article 10. Excluderi de răspundere

- Asiguratorul nu va fi răspunzător în cazul în care Asiguratul nu respectă procedura de raportare a cererilor de despăgubiri, indicațiile Centrului de asistență în timpul procesului de ajustare a pierderilor și nu cooperează sau nu prezintă documente la care este obligat în temeiul acestor TCS, în măsura în care se justifică pentru determinarea răspunderii Asiguratorului.
- Asiguratorul nu este responsabil pentru evenimentele rezultate din:
 - acțiuni intenționate ale Asiguratului sau ale partenerului/parteneriei;
- neglijență gravă a Asiguratului, cu excepția cazului în care plata indemnizației în aceste circumstanțe respectă regulile de echitate; De asemenea, asigurarea nu acoperă cazurile în care evenimentul era cunoscut la momentul aderării la contractul de asigurare.

Articolul 10 A. Excluderi specifice de răspundere - Protecția achizițiilor

Asigurarea de Protecție a achizițiilor nu acoperă următoarele:

- obiecte lăsate nesupravegheate într-un loc public;

- 2) mijloace de transport, cu excepția scaunelor cu roțile, cărucioare și biciclete;
- 3) bilete de călătorie și bilete pentru evenimente, numerar, carnet de cec, carduri de plată și alte documente similare, valori mobiliare și tipărituri cu valoare monetară, chei, metale prețioase și articole realizate din acestea, perle neînglobate și pietre prețioase, ceasuri;
- 4) colecții și obiecte de colecție, antichități, numismatică, obiecte de artă, obiecte de valoare culturală și istorică, manuscrise, instrumente muzicale;
- 5) produse din tutun și alcool, băuturi alcoolice și substanțe psihotrope;
- 6) arme și muniție;
- 7) articole protejate de drepturi de autor și drepturi de proprietate industrială;
- 8) planuri și proiecte, prototipuri și imagini, sunet și suporturi de date, inclusiv conținutul acestora;
- 9) deteriorarea articolelor rezultată din uzura normală;
- 10) defecte și defecțiuni ale echipamentelor electrice rezultate din funcționare sau efectele electricității;
- 11) confiscarea, sechestrul sau deteriorarea obiectelor cauzate de autoritățile vamale sau alte autorități de stat;
- 12) pierderile care nu au fost raportate instituțiilor competente (poliție) în termen de 48 de ore de la depistarea pierderii, excluzând situațiile în care starea de sănătate a Asiguratului nu i-a permis în mod obiectiv să respecte acest termen.

Articolul 10 B. Excluderi specifice de răspundere - Garanție extinsă

1. Asigurarea de Garanție extinsă nu acoperă pierderile:
 - 1) cauzate direct de furt prin efracție sau tâlhărie, pierdere,
 - 2) cauzate de incendiu (dacă sursa a apărut în afara Echipamentului asigurat) și de următoarele elemente: cutremure, inundații, uragane,
 - 3) care rezultă din orice perturbare a funcționării rețelei de electricitate, gaz sau apă și canalizare, cu excepția efectelor supratensiunilor,
 - 4) care rezultă din utilizarea echipamentului asigurat într-un mod neconform cu manualul de instrucțiuni,
 - 5) care rezultă din teste sau operațiuni de întreținere care nu respectă instrucțiunile producătorului,
 - 6) care rezultă din utilizarea de echipamente suplimentare, altele decât echipamentele recomandate de către producător,
 - 7) care rezultă din modificarea independentă a Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice,
 - 9) cauzate de insecte sau rozătoare,
 - 10) care rezultă din instalarea și reparațiile efectuate de către persoane neautorizate,
 - 11) care rezultă dintr-un defect al produsului (în special al întregii serii, model) constatat de către producător sau importator prin care producătorul sau importatorul echipamentului este obligat să înlăture astfel de defecte.
2. Asigurarea de Garanție extinsă nu acoperă:
 - 1) evenimente care constau în pierderea de date sau software a echipamentului (această excludere nu se aplică sistemelor de operare necesare pentru utilizarea echipamentului),
 - 2) evenimente care constau în pierderea sau deteriorarea unei singure baterii,
 - 3) deteriorare cauzată de racordarea manuală necorespunzătoare la rețeaua de energie electrică / gaze a următoarelor echipamente: aragaz cu gaz / electric / cu inducție, cuptor, plită electrică / cu inducție / ceramică, cu excepția cazului în care nu a avut niciun impact asupra deteriorării,
 - 4) deteriorare cauzată de utilizarea Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice, rugină, coroziune și oxidare, care nu afectează funcționarea echipamentelor asigurate, cu excepția cazului în care modificările de mai sus se datorează pierderilor acoperite de asigurare,
 - 6) costurile de întreținere a Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice,
 - 7) costurile de instalare a Aparatelor electronice / Aparatelor electrocasnice, însă această excludere nu se aplică în cazul în care asamblarea este efectuată de către un lucrător de întreținere în cazul echipamentelor reparate ca parte a pierderii, care nu a fost o pierdere totală,
 - 8) înlocuirea următoarelor piese supuse uzurii și înlocuirea periodică în funcție de utilizarea echipamentelor asigurate: baterii, becuri, acumulatori, lămpi de proiecție, filtre, garnituri, recipiente de cerneală, cu excepția cazului în care necesitatea de înlocuire este cauzată de o pierdere asigurată,
 - 9) repararea deteriorărilor estetice, a loviturilor, a zgârieturilor, a decolorării și altele care nu afectează funcționarea echipamentelor, cu

- excepția cazului în care modificările de mai sus sunt rezultatul unei pierderi asigurate,
- 11) costul deteriorării echipamentelor în timpul transportului de la magazin la locul de reședință (nu se aplică echipamentelor portabile),
- 12) costul livrării echipamentelor deteriorate la atelierul de reparații și costul colectării echipamentelor reparate sau nereparate de la atelierul de reparații care efectuează reparația în baza contractului de asigurare (excluderea nu se aplică echipamentelor cu o greutate mai mare de 10 kg, echipamentelor încorporate),
- 14) defectări cauzate de virusi, software sau a funcționării defectuoase din cauza factorilor menționați mai sus,
- 15) defecte ale ecranelor cu plasmă și LCD, care constau în faptul că unul sau mai mulți pixeli nu mai strălucesc (o pată neagră întotdeauna vizibilă pe ecran) sau unul sau mai mulți pixeli nu încetează să strălucească (un punct colorat întotdeauna vizibil pe ecran), cu excepția cazului în care numărul de pixeli defecti depășește sau este egal cu numărul admis în conformitate cu ISO 13406-2 din 2001,
- 17) evenimente pentru care producătorul, vânzătorul sau atelierul de reparații sunt responsabili în conformitate cu reglementările legale sau prevederile contractuale (de exemplu, garanția producătorului, garanția).

Articolul 10 C. Excluderi speciale de răspundere - Garanția celui mai bun preț

1. Asigurarea de Garanție a celui mai bun preț nu acoperă:
 - 1) articole cu o valoare mai mică de 50 euro,
 - 2) articole achiziționate la un preț redus de la entități înregistrate în afara UE, Marea Britanie, Norvegia și Elveția,
 - 3) situații în care diferența de preț nu poate fi dovedită,
 - 4) articole vândute într-un lanț de magazine,
 - 5) articole folosite înainte de cumpărare, transformate, provenind de pe piața secundară sau achiziționate ilegal de către Asigurat,
 - 6) servicii și orice articole intangibile,
 - 7) numerar, cecuri de călătorie, bilete, documente, valută, instrumente negociabile, diferite tipuri de acțiuni, lingouri de aur, argint și aur,
 - 8) opere de artă, antichități, blănuri, numismatică, timbre și colecții,
 - 9) bijuterii, metale nobile și pietre prețioase,
 - 10) articole achiziționate pe comandă specială, articole de licitație, inclusiv licitații desfășurate pe internet și pe canale TV,
 - 11) animale, plante vii sau alte organisme vii,
 - 12) combustibil,
 - 13) sisteme de acționare pentru ușa de garaj și alarme,
 - 14) toate tipurile de autovehicule, nave, rulote, tractoare, aeroglisoare, avioane și accesorii și piesele acestora, precum și consumabile necesare pentru utilizarea și întreținerea acestora,
 - 16) îmbrăcăminte,
 - 17) vacanțe sau excursii,
 - 18) terenuri, imobile, clădiri sau apartamente,
 - 20) articole achiziționate în legătură cu încetarea activității, vânzările post-sezon sau vânzările în numerar,
 - 22) echipamente sau dispozitive medicale legate de îngrijirea sănătății, optică, dentară sau farmaceutică,
 - 23) plăți legate de taxe, livrare, expediere, reîncărcare sau alte taxe administrative,
 - 24) articole la prețuri incorecte, erori sau omisiuni.
2. Asigurarea de Garanție a celui mai bun preț acoperă numai acele cereri de despăgubire care nu sunt acoperite de alte garanții pentru prețuri mici, polițe de asigurare sau de compensație, sub rezerva anumitor limite de răspundere.

Articole 11. Cereri de recurs

1. În ziua plății indemnizației (despăgubirii) de către Asigurător, cererile de despăgubire ale Asiguratului împotriva terței părți responsabile pentru pierdere sunt transmise la Asigurător până la valoarea indemnizației plătite (despăgubire). Într-o situație în care Asigurătorul a acoperit doar o parte a pierderii, Asigurătorul are prioritate de satisfacere a cererilor de despăgubire înainte de cererile de despăgubire ale Asiguratului în ceea ce privește partea rămasă. Cererile de despăgubire ale Asiguratului menționate la alin. 1 din prezentul Articol împotriva persoanelor cu care Asiguratul locuiește în aceeași gospodărie sau pentru care este responsabil nu sunt transferate Asigurătorului, cu excepția cazului în care făptuitorul a cauzat pierderea în mod intenționat.
2. Asiguratul este obligat să îl asiste pe Asigurător în urmărirea cererilor de despăgubire împotriva persoanelor responsabile de pierdere, furnizând toate informațiile și documentele necesare, și să ia toate măsurile necesare pentru urmărirea cererilor de recurs.
3. Dacă Asiguratul, fără consimțământul Asigurătorului, a renunțat la cererea de despăgubire împotriva terței părți responsabile pentru pierdere sau a

acceptat reducerea acesteia, Asigurătorul poate reduce plata (despăgubirea) în consecință, iar Titularul poliței nu are dreptul la rambursarea primei de asigurare.

4. Dacă renunțarea sau reducerea menționată la alin. 3 din acest Articol a fost dezvăluită după plata indemnizației (despăgubirii), Asigurătorul are dreptul să solicite Asiguratului să returneze o parte sau toate indemnizațiile (despăgubirile) plătite.

Article 12. Reclamații și litigii

1. Procedura de reclamație definește regulile de depunere și examinare a Reclamațiilor Clientilor privind serviciile prestate de către Asigurător. Reclamațiile sunt depuse în formă scrisă:
 - a) personal la sediul social al Asigurătorului;
 - b) prin poștă la adresa reprezentantului Asigurătorului:
CORIS Assistance
sector 1, Ion Campineanu 11,
Union International Center,
RO-010031 București;
 - c) electronic la adresa de e-mail assistance@coris.ro
2. Reclamația trebuie să conțină următoarele date:
 - 1) prenumele și numele Clientului;
 - 2) adresa de corespondență completă a Clientului, sau
 - 3) adresa de e-mail la care trebuie trimis răspunsul;
 - 4) indicarea contractului de asigurare la care se referă Reclamația;
 - 5) descrierea problemei raportate, precum și obiectul și circumstanțele care justifică Reclamația;
 - 6) acțiunile așteptate de către Client;
 - 7) dacă Clientul se așteaptă ca răspunsul să fie trimis prin poștă electronică - cererea Clientului în acest sens.
3. Dacă în timpul procesului de examinare a Reclamației sunt necesare informații suplimentare asociate Reclamației, Asigurătorul va informa Clientul despre aceasta, astfel încât Clientul să poată trimite toate datele și informațiile solicitate de către Asigurător în scopul examinării Reclamației.
4. Asigurătorul va răspunde fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 30 de zile de la primirea Reclamației. Pentru a respecta termenul-limită este suficient să se trimită răspunsul înainte de expirarea termenului-limită.
5. În cazuri deosebit de complicate care fac imposibilă examinarea Reclamației și răspunsul la aceasta în termenul-limită prevăzut la alin. 10, Asigurătorul:
 - 1) explică motivul întârzierii;
 - 2) indică circumstanțele care trebuie clarificate pentru a putea examina cazul;
 - 3) indică data anticipată până la care va fi examinată Reclamația și va fi dat un răspuns
6. Răspunsul Asigurătorului va fi trimis la adresa poștală indicată la alin. 2 pct. 2), cu excepția cazului în care Clientul a solicitat trimiterea răspunsului prin poștă electronică, iar în acest caz răspunsul va fi trimis electronic la adresa de e-mail indicată la alin. 2 pct. 3).
7. Dacă Reclamația nu a putut fi soluționată în urma unei reclamații adresate direct asigurătorului după procedura de mai sus, asiguratul / contractantul / beneficiarul / partea vătămată:
 - se poate adresa Entității de soluționare alternativă a litigiilor în sectorul financiar nebanca (SAL-FIN), în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor între consumatori și comercianți și Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de soluționare alternativă a litigiilor în sectorul financiar nebanca (SAL-FIN),
 - se poate adresa unui mediator autorizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
 - se poate adresa pentru soluționarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor ce decurg din încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor la numărul de telefon 021/9551 sau link depunere reclamații: <http://reclamatii.anpc.ro/Reclamatie.aspx>;
 - se poate adresa Autorității de Supraveghere Financiară la numărul de telefon 08 00 82 56 27 / +40216681208 sau la adresa de email office@asfromania.ro.
8. Asiguratul/Beneficiarul/Titularul poliței poate depune cerere de chemare în judecată cu privire la soluționarea cererii de daune în legătură cu un Document de asigurare la instanța competentă în circumscripția căreia se află domiciliul/reședința/sediul Asiguratului/Titularului poliței.

Article 13. Dispoziții finale

1. Toate declarațiile, notificările și cererile legate de conținutul contractului de asigurare trebuie să fie transmise Asigurătorului în scris, sub sancțiunea neluării în considerare.
2. Limba română se folosește în toate contactele și corespondența cu Asigurătorul.
3. Contractul de asigurare acoperit de acești TCS este reglementat de legislația din România, indiferent de locul producerii Evenimentului asigurat.
4. Acești TCS se aplică Asiguratului care a aderat la contractul de asigurare după data de 03.04.2023
5. Asigurătorul are dreptul de a transfera drepturile și obligațiile sale din acești TCS și din Documentul de asigurare către alt asigurător, iar Asiguratul, prin semnarea acestor TCS și a Documentului de asigurare, consimte în mod necondiționat și irevocabil cu privire la acest transfer. Asiguratul nu are dreptul să cesioneze sau să transfere drepturile și obligațiile prevăzute în Documentul de Asigurare fără acordul prealabil scris al Asigurătorului.

Titularul poliței / Asiguratul declară că a primit cu suficient timp înainte, într-o formă completă:

- a) acești TCS, i-a citit cu atenție și a înțeles fiecare prevedere a acestora;
- b) toate informațiile cu privire la elementele principale de identificare ale Asigurătorului;
- c) toate informațiile cu privire la obiectul serviciului prestat de către Asigurător conform TCS, prețul și toate costurile acestuia, durata acestuia, dreptul de a rezilia sau denunța unilateral contractul, excluderile de răspundere, perioada de timp pentru care aceste informații sunt valabile, legea aplicabilă și instanța competentă, limba în care este încheiat contractul, precum și toate informațiile care au fost solicitate în mod rezonabil de către Client;
- d) informații cu privire la căile judiciare și extrajudiciare de soluționare a litigiilor dintre părți.

În aplicarea art. 1202 și art. 1203 din Codul civil, Clientul declară că este de acord cu acești TCS, confirmă faptul că prevederile TCS au fost discutate și negociate și că este în mod expres de acord cu toate prevederile din TCS, inclusiv dar fără a se limita la, clauzele privind limitarea răspunderii, denunțarea unilaterală a TCS, suspendarea executării obligațiilor, decăderea din drepturi sau din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, limitarea libertății contractuale, reînnoirea tacită a contractului, legea aplicabilă și alegerea instanței competente.