



## 1 FAQ - ARAG Contestazione sanzioni stradali

### 1.1 Qual è l'oggetto dell'assicurazione e quali sono le prestazioni della polizza?

La **polizza di Tutela legale** copre le spese legali e per perizie, necessarie per contestare sanzioni amministrative (multe) per violazioni al Codice della Strada, sia in fase stragiudiziale che giudiziale.

In particolare: l'onorario dell'avvocato, dei periti di parte e di quelli nominati dal giudice, le spese giudiziarie e processuali.

### 1.2 Come è strutturata la polizza?

*ARAG Contestazione sanzioni stradali* è molto semplice: è strutturata in una singola prestazione, acquistabile direttamente online.

### 1.3 Chi è assicurato e in quale ambito?

L'unico assicurato è il contraente di polizza. Sono coperte le violazioni del Codice della Strada avvenute dopo la stipula della polizza. Il contraente può ricorrere contro le sanzioni amministrative:

- che comportino il ritiro o sospensione della patente
- oppure pecuniarie, ricevute in seguito ad incidente stradale
- oppure pecuniarie che comportino una decurtazione punti dalla patente

La garanzia opera per un solo ricorso per anno assicurativo.

### 1.4 La polizza copre anche parenti/familiari del contraente?

No.

### 1.5 Quanti ricorsi puoi fare in un anno? E con quale massimale?

E' possibile denunciare un solo sinistro per ciascun anno assicurativo. Il massimo esborso per ARAG (il cosiddetto massimale) non può superare la soglia di € 20.000 per sinistro.

### 1.6 La polizza ha delle esclusioni?

Sì, la polizza prevede delle esclusioni per le quali la prestazione non è valida: vedi Art.4 delle *Condizioni di Assicurazione*, consultabile all'interno del set informativo.

### 1.7 ARAG Contestazione sanzioni stradali vale solo in Italia o anche all'estero?

La copertura di *ARAG Contestazione sanzioni stradali* vale anche all'estero, infatti, la prestazione è operante per fatti avvenuti in Europa e nei Paesi del Mediterraneo.

## 2 Gestione del contratto

### 2.1 Una volta acquistata, come mi inviate la polizza?

La polizza viene inviata tramite posta ordinaria solo nel caso in cui, durante la procedura di acquisto, tu abbia esplicitamente richiesto l'invio della polizza in forma cartacea.



Senza questa specifica richiesta tutta la documentazione ti sarà recapitata in formato digitale via email. In questo caso, ti invitiamo a conservare su supporto durevole il documento ricevuto via email (per esempio, stampandolo o salvandolo sul tuo hard disk o su un CD, ecc).

Tutta la documentazione sarà inoltre disponibile nella tua area privata del sito ARAG <https://customercare.arag.it>. Potrai accedere all'*Area Clienti* previa registrazione (vedi domanda 2.7).

## **2.2 La polizza si rinnova automaticamente?**

No, la polizza non si rinnova automaticamente alla scadenza. Ciò significa che non è necessaria alcuna comunicazione di disdetta e che, oltre all'acquisto iniziale, non verrà trattenuto alcun importo per l'annualità successiva.

## **2.3 Ho acquistato la polizza ma non sono convinto. Posso annullare l'acquisto?**

Sì, puoi esercitare il diritto di ripensamento entro 15 giorni dalla data di pagamento del premio, e ti verrà restituito l'intero importo. Lo puoi fare accedendo all'*Area Clienti* del sito ARAG <https://customercare.arag.it> e seguendo la procedura predisposta per il diritto al ripensamento, oppure tramite l'invio di una comunicazione via email, fax, posta ordinaria o lettera raccomandata AR ad ARAG.

Solo se nel frattempo tu avessi già denunciato un sinistro, non ti sarà più possibile esercitare tale diritto.

## **2.4 Posso sospendere la copertura?**

No, la polizza ha durata annuale e non può essere sospesa durante il suo periodo di validità.

## **2.5 Posso chiudere anticipatamente il mio contratto?**

Solo se non sono ancora trascorsi 15 giorni dalla data di pagamento del premio puoi esercitare il tuo diritto di ripensamento (vedi domanda 2.3).

Oltre tale periodo non è possibile risolvere il contratto, e il premio che hai già pagato per l'intera annualità non ti verrà rimborsato.

Le parti possono comunque recedere dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 30° giorno dopo la sua definizione, dando un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di effetto del recesso. In questo caso la compagnia ti restituirà la quota di premio già incassata, al netto delle imposte, relativa al periodo che va dal momento della chiusura del contratto fino alla data di scadenza della polizza.

## **2.6 E' possibile variare il massimale?**

Il massimale previsto è di € 20.000, e non può essere variato.

## **2.7 Come faccio a fare eventuali variazioni, ad esempio per i miei recapiti?**

In qualità di assicurato\la ARAG, puoi collegarti all'*Area Clienti* del sito ARAG <https://customercare.arag.it> fornendo il codice fiscale e il numero della polizza, unitamente a un numero di telefono cellulare e a un indirizzo di posta elettronica, necessari per l'invio della password e per eventuali comunicazioni da parte nostra.

Dopo la registrazione potrai:

1. verificare in ogni momento la tua posizione assicurativa;
2. contattare il *Servizio Clienti ARAG* ed ottenere informazioni sulla polizza e sulle modalità di consultazione del sito;



3. effettuare eventuali variazioni ai tuoi recapiti;
4. denunciare un sinistro.

In alternativa puoi inviare una e-mail alla casella servizio.clienti@arag.it, specificando nell'oggetto il numero di polizza e nel testo la variazione richiesta.

### **2.8 Posso stipulare la polizza per un periodo limitato?**

E' possibile stipulare la polizza per la durata di un anno. Non sono possibili durate inferiori o superiori.

### **2.9 Posso acquistare la polizza per un mio parente o per un amico?**

Sì, inserendo tutti i dati richiesti per conto della persona intestataria del contratto.

## **3 Acquisto e pagamento**

### **3.1 Quanto costa la polizza?**

La polizza *ARAG Contestazione sanzioni stradali* ha un costo annuo (il cosiddetto premio) di € 12,00.

### **3.2 Come posso pagare? Quali sono le forme di pagamento possibili?**

Sono accettati pagamenti con carta di credito e carta prepagata, relative ai seguenti circuiti: VISA – VISA ELECTRON - VPAY - MASTERCARD - MAESTRO - MASTERPASS.

### **3.3 Posso pagare con Paypal?**

No, al momento non è possibile pagare con Paypal.

### **3.4 Chi mi assicura che il pagamento è sicuro?**

Per il pagamento del premio di polizza ARAG si avvale del servizio di pagamento fornito da *Unicredit*. La piattaforma di pagamento *Unicredit* risponde ai più elevati standard di sicurezza. Inoltre, per lo scambio di informazioni fra i sistemi informatici di ARAG SE ed il servizio di pagamento *Unicredit* è stata predisposta una modalità di comunicazione sicura.

### **3.5 Posso rinunciare all'acquisto che ho fatto?**

Sì, è possibile esercitare il diritto di ripensamento, come stabilito dall'art.7 delle condizioni di assicurazione, collegandosi all'*Area Clienti* del sito ARAG (<https://customerare.arag.it>).

## **4 In caso di sinistro**

### **4.1 Cosa devo fare in caso di sinistro?**

Entrando nell'*Area Clienti* del sito ARAG (<https://customerare.arag.it>), accessibile tramite il tuo account (vedi domanda 2.7): troverai il pulsante “Denuncia sinistro” per aprire l'apposita pagina per presentare alla Società domanda di contestazione della multa.

Sarà sufficiente scaricare il modulo di denuncia, compilare i campi previsti, consultare l'elenco della documentazione da allegare in “Sinistro da circolazione stradale” e inviare il tutto alla compagnia all'indirizzo di posta elettronica [denunce@arag.it](mailto:denunce@arag.it)

o via fax al numero 045 8290557.



Questa è la modalità più facile per te e più funzionale per ARAG.

Anche senza utilizzare il modulo presente nell'*Area Clienti* è comunque possibile inviare la denuncia all'indirizzo di posta elettronica [denunce@arag.it](mailto:denunce@arag.it), fornendo tutte le informazioni necessarie per procedere: il numero di polizza, i dati anagrafici e copia della documentazione relativa alla sanzione amministrativa ricevuta.

In ogni caso puoi contattare il *Servizio Clienti* (Tel.: 045 8290599) che saprà fornirti tutte le informazioni necessarie, nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
- il venerdì dalle 09:00 alle 13:00

#### **4.2 Cosa fa ARAG quando riceve la mia denuncia?**

Il *Servizio Clienti* ARAG prende visione della tua denuncia, le attribuisce un numero di sinistro e assegna l'attività ad un incaricato della *Divisione Tecnica Sinistri* della compagnia, che gestirà la tua pratica. I recapiti completi verranno riportati su ogni comunicazione a te destinata. La *Divisione Tecnica Sinistri* ARAG ti invierà poi una comunicazione con tutte le informazioni e le eventuali ulteriori richieste di documenti necessari alla gestione del tuo caso assicurativo.

#### **4.3 Posso scegliere l'avvocato che voglio?**

Una volta aperto il sinistro, in una prima fase saranno gli specialisti di ARAG a tutelare i tuoi interessi, gestendo la trattazione non giudiziale del ricorso. La Società si riserva di demandare ad avvocati di propria scelta la gestione non giudiziale. Ove si rendesse necessario andare in giudizio, potrai scegliere liberamente l'avvocato per il tuo patrocinio. Sarà sufficiente comunicarci il suo nominativo (vedi Art.12 delle Condizioni di Assicurazione).

#### **4.4 Posso sempre incaricare il mio avvocato di fiducia?**

Sì, nel momento in cui si rendesse necessario andare in giudizio, purché l'avvocato eserciti la professione nella provincia nella quale risiedi, oppure nel foro competente per trattazione della controversia.

#### **4.5 Come funziona il pagamento della parcella all'avvocato? Devo anticiparlo io e poi avere il rimborso da ARAG?**

Chi è assicurato con ARAG non deve anticipare alcuna spesa. La compagnia pagherà direttamente l'avvocato, senza necessità di alcun anticipo da parte tua.

## **5 Il Servizio Clienti**

### **5.1 A chi posso rivolgermi in caso di bisogno, o solo per avere informazioni sulla Tutela Legale e sulla polizza che ho acquistato?**

Puoi porre le tue domande di chiarimento al *Servizio Clienti* ARAG, che ti fornirà tutti le delucidazioni necessarie sul prodotto *ARAG Contestazione sanzioni stradali* sulle modalità per acquistare una polizza o per modificarne i dati anagrafici.



Nel momento in cui hai bisogno di aiuto puoi inviarci una richiesta di assistenza

- tramite l'apposita form "Commenti e segnalazioni" presente nell'*Area Clienti* del sito ARAG (<https://customercare.arag.it>), accessibile tramite il tuo account (vedi domanda 2.7)

oppure

- via mail alla casella [servizio.clienti@arag.it](mailto:servizio.clienti@arag.it)

Puoi inoltre contattare telefonicamente il *Servizio Clienti* al numero di telefono 045 8290599 nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

- il venerdì dalle 09:00 alle 13:00

### **5.2 A chi mi devo rivolgere se nel corso della procedura di acquisto il sito si blocca e/o non posso proseguire?**

Qualora si verificano errori nel sito web ARAG, tali da bloccare la procedura di acquisto, operando su di un preventivo oppure su di una polizza, puoi contattare il *Servizio Clienti* (vedi domanda precedente) e descrivere la problematica riscontrata. Ti forniremo tutto il supporto necessario per concludere l'operazione interrotta.

### **5.3 A chi mi posso rivolgere quando voglio sapere se sono coperto per un determinato caso?**

Puoi contattare il *Servizio Clienti* e fornire le informazioni relative al tuo caso: il nostro personale effettuerà una valutazione preliminare e ti consiglierà sull'opportunità di inviare una denuncia formale per aprire il sinistro.