

Risposte alle domande più frequenti

1 La polizza ARAG

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 peritali necessarie per gestire una controversia, sia in fase stragiudiziale che giudiziale. In particolare: l'onorario dell'avvocato e del consulente tecnico di parte (perito), le spese di giustizia e il contributo unificato (gli oneri finanziari fiscali a carico di chi intraprende un'azione giudiziaria), le spese di transazione (l'accordo tra le parti prima di una sentenza) e di soccombenza (le spese a carico di chi perde una causa civile).

1.2 Chi è assicurato, oltre al contraente?

Dipende dalla tipologia di polizza.

Per tutti i dettagli vi invitiamo a consultare il *Set Informativo* di prodotto disponibile online in calce alla pagina descrittiva del prodotto stesso.

1.3 Quanti sinistri sono coperti in un anno? E con quale massimale?

Non esiste un limite di sinistri denunciabili per ciascun anno assicurativo, tuttavia il massimo esborso per ARAG non può superare la soglia del massimale di polizza per sinistro e per anno assicurativo definiti nel contratto.

1.4 La polizza ha delle esclusioni?

Sì, sono riportate nell'Art. denominato "Esclusioni" consultabile nelle Condizioni di assicurazione, all'interno del *Set Informativo* prodotto.

1.5 La polizza ARAG vale solo in Italia o anche all'estero?

Le coperture di ARAG ti accompagnano anche all'estero, per esempio per la difesa penale e il recupero dei danni subiti. Tuttavia esistono limitazioni, in base alla tipologia di prodotto e delle garanzie. Per un maggior dettaglio consulta il *Set Informativo* della tua polizza.

2 Gestione del contratto

2.1 Una volta acquistata, come mi inviate la polizza?

La **polizza di Tutela legale** 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://www.arag.it/myarag/app/login>. Potrai accedere all'*Area Clienti* previa registrazione (vedi domanda 2.7).

2.2 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. Per esercitare tale diritto il contraente può spedire ad ARAG una comunicazione email all'indirizzo portafoglio@arag.it, posta ordinaria, lettera raccomandata AR o pec all'indirizzo arag@pec.arag.it. La richiesta dovrà riportare il numero della polizza ed essere corredata da copia di documento di identità del contraente. Solo se nel frattempo tu avessi già denunciato un sinistro, non ti sarà più possibile esercitare tale diritto.

2.3 Posso sospendere la copertura?

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

2.4 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 2.2).

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.

2.5 È possibile variare il massimale?

No, il massimale previsto in sede di acquisto online non può essere variato.

2.6 Posso variare la polizza acquistata anno per anno?

No, la tua polizza non si può variare. Nel caso in cui preveda il tacito rinnovo, si rinnova così com'è alle stesse condizioni, salvo disdetta.

2.7 Come faccio a fare eventuali variazioni anagrafiche?

In qualità di assicurato/a ARAG, puoi collegarti all'*Area Clienti* del sito ARAG

<https://www.arag.it/myarag/app/login> 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:

- visualizzare le principali informazioni relative alla polizza che hai acquistato;
- richiedere variazioni contrattuali (ad es.: cambio targa, cambio indirizzo, ecc.);
- **effettuare il pagamento dei premi di rinnovo delle tue polizze;**
- gestire i tuoi dati personali e recapiti in autonomia;
- visualizzare e modificare i consensi prestati;
- denunciare un sinistro e seguirne l'evoluzione.

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?

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

3 Acquisto e pagamento

3.1 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.

3.2 Posso pagare con Paypal?

No, al momento non è possibile pagare con Paypal.

3.3 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.

3.4 Posso rinunciare all'acquisto che ho fatto?

Sì, è possibile esercitare il diritto di ripensamento, come stabilito dall'articolo denominato "Ripensamento" delle *Condizioni di assicurazione*, all'interno del *Set Informativo* di prodotto.

4 In caso di sinistro

4.1 Cosa devo fare in caso di sinistro?

In caso di sinistro, ti consigliamo di rivolgerti al tuo Agente/Broker, così da effettuare la denuncia relativa alla copertura di Tutela Legale direttamente sul nostro sistema informatico.

In alternativa, entrando nell'*Area Clienti* del sito ARAG (<https://www.arag.it/myarag/app/login>), 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 apertura sinistro.

Sarà sufficiente compilare i campi previsti, eventualmente allegare la documentazione indicata e completare online la procedura guidata.

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

Anche senza utilizzare la procedura guidata presente nell'*Area Clienti* è comunque possibile inviare la denuncia all'indirizzo di posta elettronica denunce@arag.it, fornendo tutte le informazioni necessarie per procedere: il numero di polizza, i dati anagrafici delle parti coinvolte, la descrizione dettagliata della controversia con particolare riguardo alle date dei fatti e copia di tutta la documentazione disponibile a supporto.

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? E come funziona il pagamento della sua parcella?

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.

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

Attenzione! Per i prodotti che prevedono l'opzione *Decidi Tu!*, in caso di scelta dell'avvocato di fiducia, le spese legali sostenute per la fase giudiziale saranno liquidate da ARAG applicando uno scoperto del 20% (venti per cento), che rimarrà a tuo carico, con un minimo di € 750,00 (settecentocinquanta) e con un massimo di € 2.500,00 (duemilacinquecento). Qualora invece tu nominassi l'avvocato proposto dalla Società, le spese legali sostenute per la fase giudiziale saranno liquidate senza applicazione dello scoperto, quindi senza nessuna spesa a tuo carico, e con un aumento del massimale per sinistro del 50% (cinquanta per cento).

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.

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 direttamente al tuo Agente/Broker, oppure al Servizio Clienti ARAG, che ti forniranno tutte le delucidazioni necessarie sul prodotto, 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 via email alla casella servizio.clienti@arag.it oppure puoi 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 verificassero 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 tuo Agente/Broker, oppure il Servizio Clienti e fornire le informazioni relative al tuo caso: essi effettueranno una valutazione preliminare e ti consiglieranno sull'opportunità di inviare una denuncia formale per aprire il sinistro.

6 Informazioni generali

6.1 Cos'è la Tutela Legale?

La Tutela legale è una tipologia di assicurazione che, a fronte del pagamento di un premio accessibile, garantisce la copertura delle spese legali che si devono sostenere per far valere le proprie ragioni in molte situazioni che si possono verificare nella vita quotidiana.

A tutti può capitare di aver bisogno di difendere i propri diritti: assicurarsi con una polizza di Tutela legale permette di avere le spese legali e le spese per perizie pagate, e di essere assistiti da una compagnia specializzata e competente, capace di agire nella maniera più efficace a partire già dalla fase stragiudiziale. Con la libertà, nel caso in cui fosse necessario andare in giudizio, di poter scegliere il proprio avvocato di fiducia.

6.2 Chi è ARAG?

ARAG è uno dei Gruppi assicurativi leader a livello mondiale nell'assicurazione di Tutela Legale. I servizi offerti nell'ambito della Tutela Legale costituiscono il nucleo storico e strategico della società a carattere familiare che ha la sede centrale a Düsseldorf.

Scopri il [Gruppo ARAG](#).

Fondato in Germania, un mercato nel quale ha maturato più di 80 anni di esperienza, il Gruppo ARAG sfrutta il know-how acquisito con grande successo anche sui mercati internazionali, dove fa registrare risultati in costante crescita: oggi ARAG è presente in 16 paesi europei, negli Stati Uniti, in Canada ed in Australia.

Sul mercato statunitense della Tutela Legale ARAG si colloca nelle primissime posizioni, inoltre, con i suoi prodotti di Tutela Legale è leader di mercato in Spagna ed in Italia.

ARAG in Italia dal 1965.

ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia, da oltre 50 anni è la compagnia italiana del grande Gruppo tedesco ARAG, specializzato nel ramo Tutela Legale. Leader di mercato nel ramo Tutela Legale, la compagnia è in grado di fornire una protezione efficace in ogni tipo di controversia, grazie ad una gamma completa di polizze specifiche per la famiglia, l'attività professionale e l'impresa, la patente, l'automobile.

Un servizio unico con molti vantaggi: copertura delle spese legali e peritali, esperienza, rapidità ed efficacia nella risoluzione delle controversie, sia in Italia che all'estero. Quando scegli la Tutela Legale ARAG scegli di avere sempre al tuo fianco uno specialista legale, affidabile e indipendente, per far valere i tuoi diritti in ogni situazione.

Scopri [ARAG SE Italia](#)