

Condizioni Generali di Claim Advisory e servizi connessi (Third Party Damage e Loss Adjusting)

1. Definizioni.

- 1.1. **“Claims Advisory”**: servizio di assistenza specializzata nella gestione professionale di sinistri svolto da Aon Hewitt Risk & Consulting S.r.l. (di seguito “AH”) per conto del Cliente;
- 1.2. **“Third Party Damage”**: servizio avente ad oggetto l’attività esplorativa di rivalsa extra-giudiziaria nei confronti di Terzi responsabili per il recupero dei danni materiali subiti a causa di un fatto imputabile alla responsabilità di un Terzo individuabile;
- 1.3. **“Assicurato”**: la persona giuridica o fisica nel cui interesse il Cliente ha stipulato il contratto di assicurazione sia in forma di polizza singola o di gruppo, sia in forma di polizza collettiva a favore di dipendenti o prestatori d’opera;
- 1.4. **“Contratto di assicurazione”**: il contratto che ha ad oggetto la copertura del rischio in relazione al quale si verifica il sinistro;
- 1.5. **“Loss Adjusting”**: servizio di assistenza svolto da AH in qualità di perito del cliente, che si avvale, ove necessario di altri professionisti, per l’accertamento e la liquidazione dei danni patiti dal Cliente;
- 1.6. **“Sinistro complesso”**: il verificarsi di un fatto dannoso per l’assicurato che rientra, in alternativa, in una delle categorie di seguito specificate:
 - il fatto dannoso è potenzialmente idoneo a cagionare perdite nel patrimonio del Cliente pari o superiori ad € 100.000,00 ed è relativo ai rami assicurativi classificati come “grandi rischi” ai sensi dell’art. 1 lett. r) D. Lgs. 209/05 (c.d. **C.A.P.**), ma con l’intesa che, ai fini dell’applicazione delle presenti condizioni, la soglia di valore del fatturato minimo dell’Assicurato si intenderà pari o superiore ad € 2.000.000,00 ed il numero minimo di dipendenti, pari o superiore a 30;
 - il fatto dannoso presenta elementi di internazionalità dipendenti dalla necessità di fare applicazione di norme di diritto sostanziale o processuale straniero, o di intrattenere contatti con controparti estere, senza limiti di valore;
 - il fatto dannoso si è verificato, o è suscettibile di verificarsi, con carattere di serialità, senza limiti di valore;
- 1.7. **“Condizioni Generali”**: le presenti condizioni regolanti la prestazione dei servizi di Claims Advisory, Third Party Damage e Loss Adjusting e gli obblighi di AH e del Cliente;
- 1.8. **“Incarico”**: la richiesta da parte del Cliente ad AH della prestazione dei servizi Claims Advisory, Third Party Damage e Loss Adjusting, o di alcuni tra di essi, e contestuale accettazione da parte di AH.

2. Oggetto della prestazione del servizio “Claims Advisory” da parte di AH.

- 2.1. Oggetto del servizio “Claims Advisory” è la prestazione, da parte di AH e per conto del Cliente, di servizi specializzati per la gestione professionale di tutte le fasi di un Sinistro Complesso, meglio descritte al punto 2.2. che segue.
- 2.2. Il Servizio Claims Advisory comprende le attività di seguito specificate, ovvero alcune tra le attività di seguito specificate selezionate dal Cliente nell’Incarico:
 - a) analisi della denuncia di sinistro e delle garanzie potenzialmente attivabili con specificazione dei relativi limiti di indennizzo, franchigie e scoperti;
 - b) attivazione di propri specialisti nella gestione di pronto intervento;
 - c) identificazione e pianificazione delle fasi e tempistiche di gestione del processo;
 - d) identificazione e composizione di un team dedicato di figure professionali interne o appartenenti alla rete di fiduciari di AH, con competenze specialistiche, da assegnare al cliente;
 - e) gestione attiva per conto del cliente di tutte le fasi di gestione del sinistro:
 - organizzazione meeting con terze parti, legali e periti ed Assicuratori;

- organizzazione attività di accertamento del danno da parte del fiduciario della Compagnia e programmazione dell'eventuale sopralluogo/visita;
 - valutazione dell'opportunità/necessità di nominare professionista/i esterno/i e segnalazione al cliente;
 - controllo e monitoraggio delle tempistiche di riscontro da parte degli stakeholder ed inoltro di puntuali solleciti;
 - produzione di report periodici al cliente sullo stato di avanzamento sinistri;
 - contraddittorio tecnico con tutti gli stakeholder;
 - condivisione degli obiettivi economici con il cliente;
- f) funzione di coordinamento ed indirizzo del team di cui al punto d) e dei professionisti esterni nominati e la corrispondenza informativa con il cliente;
- g) discussione e negoziazione dell'indennizzo con l'assicuratore;
- h) predisposizione dei necessari atti di transazione o quietanza;
- i) monitoraggio delle tempistiche al fine del contenimento dei tempi di liquidazione;
- j) assistenza fino all'effettivo pagamento delle indennità eventualmente dovute;

2.3. Le attività ricomprese nel servizio di Claims Advisory potranno essere svolte direttamente da AH ovvero da essa delegate ex art. 1228 c.c. ad altre società appartenenti al Gruppo Aon, oppure da soggetti terzi che riscuotano la fiducia di AH.

2.4. L'attività di AH non comprende lo svolgimento di prestazioni di assistenza e consulenza - legale e/o tecnica - e patrocinio legale riservate a professionisti iscritti ad albi, i quali, se necessario, verranno segnalati da AH e nominati direttamente dal Cliente o da AH in nome e per conto di questi previo benestare del medesimo Cliente; in queste ipotesi AH si limiterà a svolgere le attività di spettanza meglio descritte all'art.3;

3. Incarico a professionisti esterni nell'ambito del servizio di Claims Advisory.

3.1. Nei casi in cui la gestione del sinistro renda necessario, secondo la valutazione del team dedicato, l'intervento di un professionista esterno la prestazione di AH avrà ad oggetto:

- la segnalazione al cliente del/i professionista/i, preventivamente individuato/i per le capacità e con il/i quale/i AH abbia pattuito una tariffa agevolata;
- l'aggiornamento costante e puntuale al cliente circa le attività svolte dal professionista.

3.2. L'assistenza prestata dal/i professionista/i esterno/i è esclusa dall'oggetto delle attività svolte da AH e formerà oggetto di separato incarico conferito direttamente al professionista dal Cliente.

3.3. La responsabilità per inadempimento del professionista esterno al proprio mandato sarà imputabile esclusivamente a quest'ultimo ed il Cliente sarà tenuto a tenere indenne AH da ogni costo, spesa o danno che le dovesse derivare per effetto dell'ingaggio di tale professionista.

3.4. Il compenso del professionista esterno sarà a carico del Cliente e in nessun caso si intenderà compreso nel compenso previsto per l'opera svolta da AH.

4. Oggetto della prestazione del servizio di Third Party Damage da parte di AH.

4.1. Il Servizio **Third Party Damage** comprende le attività di seguito specificate:

- a) AH verificata, in base alla documentazione ricevuta, la probabile sussistenza della responsabilità del Terzo, inoltrerà al medesimo competente richiesta formale di rimborso del danno patito;
 - b) Al termine della gestione documentale e della successiva trattazione della pratica con la Controparte, AH:
 - fornirà al Cliente atto di quietanza o documentazione dalla quale si evince il buon esito delle trattative per le richieste ammesse al diritto al risarcimento da parte del Terzo Responsabile e da questi pagate o, in alternativa:
 - informerà il Cliente del mancato buon esito dell'azione di rivalsa per le richieste non ammesse all'indennizzo da parte del Terzo e cesserà qualsiasi ulteriore attività.
- 4.2. Nel caso in cui, verificata la documentazione ricevuta, AH non rilevi ragionevole sussistenza di responsabilità del Terzo, provvederà ad informare il Cliente degli esiti della verifica e a restituire tutta la documentazione ricevuta, interrompendo ogni ulteriore attività.
- 4.3. Resta inteso che qualora la azione di rivalsa di AH non dovesse ottenere i risultati perseguiti in favore del Cliente e si rendesse necessario esperire un'azione giudiziaria per tentare di ottenere il risarcimento del danno, ciò sarà oggetto di esclusiva decisione discrezionale riservata al Cliente che, ove procedesse ad incarico ad un legale fiduciario, ne sosterrà le relative spese.

5. Oggetto della prestazione del servizio di Loss Adjusting da parte di AH.

5.1. Il Servizio **Loss Adjusting** comprende le attività di seguito specificate:

- a) l'attività di assistenza svolta da AH in qualità di perito del Cliente finalizzato all'accertamento dei danni, nonché,
- b) in caso di copertura assicurativa property, all'eventuale liquidazione dei danni patiti dal Cliente stesso, in base alle disposizioni contrattuali tutte e nel rispetto di quanto previsto dall'eventuale mandato peritale se previsto dalla polizza sottoscritta e riportata nell'incarico per la fornitura del servizio di Loss Adjusting sottoscritto dal cliente e da AH per accettazione.

5.2 Servizio di **Loss Adjusting – Liability**, comprende le attività di seguito specificate:

- a) l'attività di assistenza nei rapporti con la Compagnia affinché il Cliente sia tenuto indenne, in forza di polizza di assicurazione della Responsabilità Civile sua e degli eventuali altri soggetti coperti dallo stesso contratto, rispetto ai danni provocati a terzi ed, eventualmente,
- b) la definizione della controversia con i danneggiati e la liquidazione dei danni e dell'indennizzo in base alle disposizioni contrattuali tutte di polizza.

Con riferimento a questo tipo di Servizio la consulenza verrà erogata, in nome e per conto di Aon Hewitt Srl, da consulenti di fiducia di quest'ultima, dotati di necessaria esperienza e competenza, comprovate da idonee certificazioni ed attestazioni.

Nell'ambito di questo Servizio è prevista una prima fase di consulenza per un totale complessivo di 40 ore, al termine della quale la Contraente / Assicurata valuterà l'opportunità di proseguire richiedendo ulteriori ore di assistenza.

La consulenza si intende limitata ad un ambito informale, in quanto la polizza non prevede un "mandato dei periti" con la costituzione di un collegio peritale che liquidi il sinistro; per tale ragione l'attività svolta si concretizza senza esiti vincolanti rispetto alle

posizioni e tempistiche delle Controparti, non esistendo peraltro alcun arbitro assicurativo che possa dirimere eventuali divergenze.

Inoltre i rapporti con l'Assicuratore, il perito incaricato da quest'ultimo, ed i terzi in generale, non potranno essere gestiti in autonomia dal consulente o da AH, ma per tramite della stessa Contraente / Assicurata.

La prestazione in oggetto riguarda esclusivamente una consulenza in ambito assicurativo effettuata come assistenza a tariffa oraria e sono pertanto escluse prestazioni per eventuali consulenze di terzi riconducibili alla dimostrazione dei danni, relative cause o al ripristino degli enti danneggiati (es: progettazione, direzione lavori, oneri per la sicurezza, costi di cantierizzazione, indagini sullo stato dei materiali, esami di laboratorio etc).

Sono altresì escluse le prestazioni in caso di procedimenti extra assicurativi, quali la partecipazione a procedimenti giudiziari da chiunque promossi ad esempio per Accertamenti Tecnici Preventivi, Consulenze Tecniche d'Ufficio etc. Tali attività, se necessarie, dovranno essere oggetto di un eventuale nuovo e specifico accordo tra le Parti.

6) Compenso

Il compenso per l'attività svolta da AH in esecuzione dei Servizi si articola come segue.

6.1. Servizio *Advisory*,

- ❖ **una quota fissa quale** compenso forfettario di base per la prima annualità, comprensiva dei costi e delle spese per il Servizio, prestazioni od oneri di vario genere che verrà corrisposto dal Cliente ad AH, in unica soluzione o a rate dell'entità ed alle scadenze che verranno specificate nel preventivo.
- ❖ **una quota variabile/ success fee aggiuntiva** che verrà richiesta solo nel caso di raggiungimento o superamento degli obiettivi nella misura e secondo i parametri che verranno specificate nel preventivo.

6.2. Servizio *Third Party Damage*

AH richiederà al Terzo Responsabile un compenso a percentuale variabile tra il 10% e il 20% per l'attività di recupero rapportato agli importi che saranno corrisposti dal Terzo Responsabile al Cliente a titolo di rivalsa del danno subito. Nessun onere diretto sarà a carico del Cliente per lo svolgimento del servizio di cui trattasi. Si precisa che il Cliente potrebbe ricevere da parte del Terzo Responsabile l'importo al lordo delle spettanze di AH e che quest'ultima fatturerà le eventuali somme di sua spettanza con le modalità previste nell'Incarico.

6.3. Servizio *Loss Adjusting*,

AH richiederà al Cliente un compenso a percentuale in base ai danni accertati, da specificarsi nel preventivo, oltre al rimborso delle spese vive di locomozione e di trasferta (per non più del 20% delle prestazioni professionali).

L'importo così determinato è da considerare al netto di IVA ed al netto delle spese di trasferta.

Resta inteso che il compenso a percentuale di cui sopra, addizionato delle spese vive di locomozione e trasferta, resterà comunque contenuto entro i limiti rimborsabili dalla polizza

in questione in forza della clausola “onorario periti” né sarà dovuto alcun importo oltre quanto effettivamente liquidato dall’Assicuratore a tale titolo.

6.4. Servizio Loss Adjusting – Liability -

Il costo della prestazione per questo Servizio viene concordato sulla base di una tariffa oraria stabilita nel preventivo, oltre al rimborso di eventuali spese di trasferta da Milano se necessarie.

Per queste ultime si intendono le eventuali spese di trasferimento, vitto ed alloggio che saranno opportunamente documentate, o per quanto attiene i trasferimenti con autovetture di proprietà un rimborso KM pari ad 0,80 €/KM.

Si stabilisce una prima fase di consulenza per un totale complessivo di 40 ore, alla tariffa oraria indicata nel preventivo, oltre al rimborso di eventuali spese, al termine della quale la Contraente / Assicurata valuterà l’opportunità di proseguire richiedendo ulteriori ore di assistenza, da calcolare in aggiunta, sempre sulla base della predetta tariffa.

Nel costo per le prestazioni relative a questo Servizio sono esclusi i costi per eventuali oneri e/o consulenze di terzi mirate alla dimostrazione dei danni, relative cause o al ripristino degli enti danneggiati (es: progettazione, direzione lavori, oneri per la sicurezza, costi di cantierizzazione, indagini sullo stato dei materiali, esami di laboratorio etc) e così pure i costi per procedimenti giudiziari, Accertamenti Tecnici Preventivi, Consulenze Tecniche d’Ufficio etc., le quali, a meno che non sia stato convenuto altrimenti dalle Parti, esulano dall’ambito delle prestazioni comprese nel presente Servizio .

6.5. Fatturazione.

I compensi per i Servizi scelti dal Cliente, determinati in base ai criteri sopra indicati e che verranno convenuti tramite l’accettazione del preventivo, verranno pagati entro 30 giorni dal ricevimento delle relative fatture emesse in occasione delle singole scadenze.

7. Condizione per la sottoscrizione dell’incarico da parte del Cliente.

Preliminarmente alla sottoscrizione dell’incarico da parte del Cliente, AH si impegna a presentare allo stesso un preventivo per l’attività oggetto dell’incarico, che, previa sottoscrizione da parte del Cliente, dovrà essere allegato alla lettera di incarico e ne formerà parte integrante.

8. Obblighi del Cliente.

- 8.1 Il Cliente si impegna a fornire ad AH tutte le informazioni, i dati, i supporti informatici e i documenti da essa richiesti, o comunque utili ai fini dello svolgimento corretto e tempestivo del Servizio.
- 8.2. In generale, il Cliente si impegna a compiere - a propria cura e spese e su specifica indicazione o richiesta di AH - tutti gli atti per i quali è necessaria la sua collaborazione, al fine di rendere possibile l’adempimento delle prestazioni previste nelle presenti condizioni generali.
- 8.3 Il Cliente si impegna a comunicare ad AH il nominativo di uno o più referenti interni in qualità di delegato/i ad intrattenere rapporti con AH ed a ricevere tutte le comunicazioni inerenti lo svolgimento del Servizio.

9 Durata.

L'incarico avrà una durata di 12 (dodici) mesi a partire dalla data della sua sottoscrizione. Alla scadenza lo stesso si rinnova tacitamente per un uguale periodo, e così di anno in anno, salva disdetta da inviare ad AH entro i 60 giorni precedenti la scadenza contrattuale così come risultante anche a seguito dei vari rinnovi.

10. Risoluzione e recesso dagli incarichi di gestione dei singoli sinistri.

- 10.1 Ciascuna Parte potrà, dandone comunicazione scritta all'altra Parte, risolvere il presente Incarico ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. nel caso in cui l'altra Parte:
 - sia dichiarata insolvente o fallita, oppure
 - violasse le previsioni di cui agli articoli 2, 4, 5, 8, 9, 11, 12 delle presenti Condizioni Generali.
- 10.2 Nei casi di cui al precedente paragrafo la risoluzione opererà di diritto, risultando a tal fine sufficiente una comunicazione scritta nella quale sia manifestata l'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva inviata a mezzo raccomandata A/R o, in alternativa, tramite posta elettronica certificata.
- 10.3 Resta salva la facoltà per ciascuna delle parti di risolvere il contratto per inadempimento imputabile all'altra per i motivi e con le modalità previste dagli artt. 1453, 1454 e 1455 cod.civ.
- 10.4 Nel corso della prima annualità dell'incarico, ed in caso di successivo rinnovo, ciascuna delle Parti potrà recedere unilateralmente e liberamente dall'Accordo, con comunicazione scritta, da inviarsi all'altra Parte, a mezzo di raccomandata A/R, in alternativa, tramite posta elettronica certificata, con un preavviso di almeno 60 giorni.
- 10.5 In caso di recesso del Cliente nel corso della prima annualità, AH avrà diritto al rimborso delle spese fatte e al compenso base pattuito anche se la prestazione da fornirsi in tale periodo non sia stata interamente eseguita.
- 10.6 In caso di recesso da parte di AH nel corso della prima annualità, questa avrà diritto al rimborso delle spese fatte e al compenso maturato in relazione alle prestazioni eseguite sino alla data di efficacia del recesso.
- 10.7 In caso di recesso dell'una o dell'altra Parte nel corso delle successive annualità di rinnovo, AH avrà diritto al rimborso delle spese fatte ed ai compensi maturati in relazione alle prestazioni eseguite sino alla data di efficacia del recesso.

11. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e Codice Etico Aon.

Le Parti si impegnano, in relazione al presente Contratto, a rispettare i rispettivi Codici Etici di Comportamento e ad accettare il "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01" che per quanto concerne AH sono allegati al presente Contratto.

12. Trattamento dei dati personali.

Ciascuna delle Parti dà e prende atto che, nel corso dell'esecuzione del Servizio, potrebbero essere scambiate fra di esse informazioni, dati e/o notizie che sono oggetto di tutela ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 applicabile a partire dal 25 maggio 2018 ("GDPR"). AH si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali e sensibili di cui verrà a conoscenza in esecuzione del presente contratto ai sensi e in conformità al Regolamento Europeo 2016/679.

Aon Hewitt effettuerà il trattamento dei dati personali e sensibili in qualità di Titolare del trattamento per le finalità connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente accordo, previa acquisizione del consenso informato da parte del Cliente e dai soggetti i cui dati saranno oggetto di trattamento, rilasciato contestualmente all'incarico per i servizi di cui alle presenti condizioni generali.

13 Limitazione di responsabilità.

- 13.1. AH non sarà ritenuta responsabile di eventuali ritardi e/o inadempimenti nell'esecuzione dell'incarico qualora il cliente non dovesse inviare i documenti e/o fornire le informazioni necessarie per il suo svolgimento.
- 13.2. Le prestazioni di AH saranno conformi alle regole di correttezza professionale ed alla normale diligenza propria dell'attività. In caso di inadempienza da parte di AH, quest'ultima risponderà dei danni causati al cliente come segue:
- a) a norma di legge, senza limiti di valore, dei danni derivati quale conseguenza immediata e diretta di inadempimenti imputabili a colpa grave o dolo;
 - b) nel caso in cui gli inadempimenti siano imputabili a colpa lieve AH risponderà del danno emergente (dal Cliente reclamato, a pena di decadenza a mezzo raccomandata a.r. entro e non oltre un anno dalla data in cui ne avrà avuto consapevolezza), che sia conseguenza immediata e diretta - esclusi i costi legali e giudiziali di eventuali vertenze - fino ad un valore massimo pari a quattro volte il compenso globale pattuito, importo che in tal caso si intende accettato come limite massimo della responsabilità civile valevole per ognuno e comunque globalmente per tutti gli addebiti azionabili contro AH con riguardo a tutti i servizi resi durante l'intera vigenza dell'incarico, incluse sue eventuali proroghe e/o rinnovi.
- Deve intendersi comunque fatta salva ogni eventuale diversa disposizione di legge, per cui ove o nella misura in cui le esclusioni ed i limiti di cui sopra fossero contrari a norme imperative di legge, le stesse si intenderanno automaticamente sostituite dalle prescrizioni di legge inderogabili, fermo restando la validità di tutte le altre previsioni del presente contratto non sostituite.
- 13.3 La responsabilità di AH deve intendersi limitata alle prestazioni che AH si è impegnata a svolgere tramite il proprio personale interno o i propri collaboratori esterni facenti parte della propria rete di fiduciari.
- 13.4 Nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad AH per l'operato dei professionisti esterni che siano stati incaricati direttamente dal cliente, o da AH in nome e per conto del medesimo Cliente, ed alle cui prestazioni professionali non si estende l'oggetto delle prestazioni offerte da AH.

14 Foro Competente

Ogni controversia derivante dalla validità, interpretazione, esecuzione e applicazione del presente Contratto è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.