

Condizioni Generali Garanzia Casa

1 Rapporto con le Condizioni Generali e con l'Informativa sulla protezione dei dati personali	3
2 La Garanzia Casa	3
2.1 Garanzia Casa: danni materiali	3
2.2 Garanzia Casa: lesioni personali	3
3 Condizioni	4
3.1 Definizioni	4
3.2 Condizioni di base	5
3.2 Doveri dell'utente danneggiato	6
3.3 Condizioni particolari aggiuntive	8
Danni alle cose dell'utente amovibili	8
Danni alle cose dell'utente movimentate	8
Danni da inquinamento accidentale	8
Danni da vibrazione	9
Responsabilità civile postuma generica (impiantistica)	9
Danni a condutture e impianti sotterranei	9
Danni a mezzi sotto carico e scarico	9
Danni alle cose dell'utente in consegna e/o custodia	10
Danni alle cose trovantisi nell'ambito dei lavori	10
Danni da acqua piovana	10
Danni da cedimento o franamento del terreno	10
Danni da incendio	11
4 Limitazioni ed esclusioni	11
5 Definizione delle Richieste di rimborso	12
5.1 Modulo di Richiesta di Rimborso ai sensi della Garanzia Casa	12
5.2 Richiesta di rimborso approvata	12
6 Ricognizioni dell'utente	12
7 Modifica o recesso dalle Condizioni della Garanzia Casa di ProntoPro	13
8 Disposizioni generali	14
8.1 Rinuncia a risarcimenti ulteriori	14
8.2 Cessione	14

8.3 Avvisi	14
9 Contattare ProntoPro	14

1 Rapporto con le Condizioni Generali e con l'Informativa sulla protezione dei dati personali

Tutti i termini utilizzati ma non definiti nelle presenti condizioni generali della garanzia di ProntoPro (le "Condizioni Generali Garanzia Casa"), avranno gli stessi significati esposti nelle [Condizioni Generali](#) e nell'[Informativa sulla protezione dei dati personali](#).

Ad eccezione di quanto qui esplicitamente previsto, nessuna parte delle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa potrà essere interpretata in modo da invalidare qualsiasi parte delle [Condizioni Generali](#) e dell'[Informativa sulla protezione dei dati personali](#), che rimarranno pienamente valide ed efficaci.

Le presenti Condizioni Generali Garanzia Casa si intendono lette, comprese ed espressamente accettate da ciascun utente.

2 La Garanzia Casa

La Garanzia Casa è un programma che ProntoPro offre ai Professionisti nella rara eventualità che arrechino danni materiali o lesioni personali agli utenti che hanno effettuato una richiesta in [Ambito Casa](#).

L'utente è tenuto a rispettare tutti i requisiti e tutte le condizioni contenuti nelle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa al fine di avere diritto a ricevere qualsiasi risarcimento per eventuali sinistri coperti.

In caso di mancata integrale osservanza da parte dell'utente delle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa, gli sarà preclusa la possibilità di essere risarcito in relazione ad eventuali sinistri.

2.1 Garanzia Casa: danni materiali

L'utente, in qualità di cliente, sarà risarcito in relazione ai costi sostenuti per la riparazione o la sostituzione della Proprietà Coperta che sia stata danneggiata o distrutta a seguito di un sinistro nei limiti ed alle condizioni sanciti nelle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa.

La copertura massima, che in ogni caso, non può essere superiore a Euro 1.000.000,00, si intende al netto di eventuali franchigie o scoperti, che verranno dedotti dall'importo da liquidare all'utente danneggiato. Salvo che sia diversamente previsto, la franchigia minima per danni è di Euro 500,00 e si intende come non rimborsabile. Si rimanda al paragrafo sulle [Condizioni particolari aggiuntive](#) per ulteriori dettagli su sotto-massimali e scoperti.

2.2 Garanzia Casa: lesioni personali

L'utente, in qualità di cliente, sarà risarcito anche per eventuali lesioni personali subite da lui stesso a seguito di un sinistro nei limiti ed alle condizioni sanciti nelle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa.

La copertura massima, che in ogni caso non può essere superiore a Euro 1.000.000,00, si intende al netto di eventuali franchigie o scoperti, che verranno dedotti dall'importo da liquidare all'utente danneggiato.

3 Condizioni

3.1 Definizioni

In aggiunta ai termini definiti nel testo delle presenti Condizioni di Garanzia, i seguenti termini avranno il seguente significato:

Per "Ambito Casa" si intende l'immobile nell'ambito del quale l'utente, in qualità di proprietario ovvero detentore in virtù di un valido titolo giuridico, abbia richiesto lo svolgimento di un servizio / lavoro da parte di un Professionista tramite la piattaforma di ProntoPro.

Per "Proprietà Coperta" si intende l'Ambito Casa nonché eventuali immobili ad esso confinanti che risultino danneggiati in conseguenza del servizio/lavoro svolto dal Professionista Responsabile.

Per "Assicurato" si intende il Professionista incaricato tramite la piattaforma di ProntoPro.

Per "Sinistro Coperto" o "Sinistri Coperti" si intende /intendono e ci si limita ai danni materiali o alle lesioni fisiche direttamente causati dalla negligenza e/o imperizia del Professionista verificatasi nel corso dell'esecuzione del servizio / lavoro richiesto dall'utente sulla Piattaforma.

Per "Sinistro Escluso" si intende ogni sinistro non coperto dalla Garanzia Casa.

Per "Usura e usura ordinaria" si intende il deterioramento delle condizioni della Proprietà Coperta che si verifica in condizioni d'uso e condizioni normali.

Per "Prova di aver incaricato il Professionista" o "Prova" si intende la documentazione che deve produrre l'utente che confermi che quest'ultimo ha effettivamente incaricato il Professionista tramite la piattaforma di ProntoPro e quindi:

1. l'effettiva conferma dell'incarico al Professionista tramite l'apposito bottone "**Scegli**"; la richiesta originale effettuata dall'utente sulla Piattaforma di ProntoPro ed il relativo preventivo fornito dal Professionista;
2. messaggistica scambiata sulla Piattaforma e documentazione che confermino, con valutazione discrezionale da parte di ProntoPro, che l'utente ha accettato di incaricare il Professionista per il servizio / lavoro;
3. le comunicazioni avvenute al di fuori della Piattaforma tra l'utente e il Professionista che confermino, con valutazione discrezionale da parte di ProntoPro, che l'utente ha accettato di incaricare il Professionista per il servizio / lavoro;
4. una copia della ricevuta d'acconto, del preventivo o di un altro documento redatto per il servizio / lavoro concordato tra utente e Professionista, che dimostri che l'utente ha effettivamente incaricato, tramite la Piattaforma, il Professionista;
5. qualsiasi altra documentazione e/o informazione che ProntoPro, a propria esclusiva discrezione, ritenga necessaria a dimostrare che l'utente ha commissionato al Professionista, tramite la Piattaforma, per lo svolgimento del servizio / lavoro.

6. la documentazione dimostrante che l'utente ha effettivamente seguito i [Suggerimenti per la sicurezza di ProntoPro](#) e comunque tutte le procedure previste nelle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa.

Per "Professionista Responsabile" si intende (a) un professionista con il quale l'utente si è collegato direttamente sulla Piattaforma, (b) la cui negligenza e/o imperizia è la causa diretta e primaria dei sinistri coperti.

Per "[Modulo di Segnalazione](#)" o "[Modulo di Richiesta di Rimborso](#)" si intende il modulo standard che l'utente deve utilizzare per richiedere il risarcimento, conformemente a quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa.

3.2 Condizioni di base

Alcune importanti restrizioni da comprendere sono le seguenti:

1. La Garanzia Casa garantisce la copertura per i danni occorsi in occasione di un servizio reso da un Professionista esclusivamente nei limiti e alle condizioni espresse nelle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa.
2. In particolare, la copertura si intende al netto di eventuali franchigie e/o scoperti così come previsti dalla [Condizioni particolari aggiuntive](#), che sono a carico dell'utente.
3. Salvo che sia diversamente previsto (vedi [Condizioni Particolari Aggiuntive](#)) la franchigia minima per danni alle cose è di Euro 500,00 e si intende come non rimborsabile.
4. La Garanzia Casa è limitata agli utenti che si avvalgono del Servizio Cliente al fine di richiedere la prestazione di servizi nell'ambito Casa.
5. La Garanzia Casa è limitata ai soli utenti che hanno scelto il Professionista su ProntoPro premendo il bottone "**Scegli**", fermo restando che la scelta deve essere avvenuta prima dell'inizio del servizio/lavoro richiesto.
6. La Garanzia Casa per danni materiali copre e si limita a: (a) distruzione completa della Proprietà Coperta, o (b) distruzione parziale o danneggiamento della Proprietà Coperta, ad eccezione dei danni minori o estetici. Un'installazione difettosa, lavori incompleti, o entrambi, non costituiscono un Sinistro Coperto dalla Garanzia Casa.
7. La Garanzia Casa non comprende i danni:
 - a. alle cose installate, riparate o mantenute e qualsiasi spesa inerente alla sostituzione o riparazione delle stesse;
 - b. derivanti da vizio o difetto originario dei prodotti, da chiunque fabbricati;
 - c. derivanti da inidoneità o mancata rispondenza all'uso per il quale le cose sono destinate;
 - d. derivanti da mancato od intempestivo intervento manutentivo.
8. I danni materiali o le lesioni personali devono essere dirette conseguenze dei lavori richiesti sulla Piattaforma e devono essere causati dalla negligenza e/o imperizia del Professionista scelto. Ciò significa che la Garanzia Casa copre i danni materiali o le lesioni fisiche direttamente causati dalla negligenza e/o imperizia del Professionista nel corso dell'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente sulla Piattaforma.
9. L'utente riconosce e accetta che farà il possibile per comunicare, quanto prima possibile, con il Professionista Responsabile in seguito alla scoperta di qualsiasi danno materiale o

lesione personale. Le presenti Condizioni Generali Garanzia Casa richiedono, infatti, che l'utente faccia preliminarmente un tentativo amichevole, in buona fede, per risolvere direttamente con il Professionista la questione connessa ad eventuali richieste di risarcimento.

10. La Garanzia Casa interviene infatti solo in **secondo rischio**. È quindi richiesto all'utente in primo luogo di cercare di ottenere il risarcimento attraverso qualsiasi polizza assicurativa o polizze applicabili accese direttamente dal Professionista. L'utente riconosce e accetta che qualsiasi importo relativo ad un Sinistro Coperto che gli è dovuto ai sensi della Garanzia Casa sarà ridotto in misura corrispondente agli importi già ricevuti per lo stesso Sinistro Coperto da una fonte diversa dalla Garanzia Casa, inclusi, a titolo esemplificativo: (i) gli importi ricevuti in forza della eventuale polizza assicurativa accesa direttamente dal Professionista; (ii) i pagamenti ricevuti direttamente dal Professionista Responsabile.
11. Per essere coperto dalla Garanzia Casa, l'utente deve in ogni caso fornire la "Prova di aver incaricato il Professionista" del compimento del servizio / lavoro tramite la Piattaforma.
12. L'utente è tenuto ad informare del sinistro ProntoPro per iscritto, tramite l'apposito [Modulo di Segnalazione](#). In particolare, l'utente deve presentare un reclamo contro il Professionista Responsabile tramite il Centro Assistenza di ProntoPro entro il termine di otto (8) giorni dalla data di scoperta del danno o della lesione personale. In tale caso, l'utente che ha presentato il reclamo è tenuto ad informare per iscritto, sempre entro il predetto termine di otto (8) giorni, anche il Professionista Responsabile e ad attivarsi preliminarmente con quest'ultimo per esperire un tentativo amichevole, in buona fede, volto a risolvere direttamente con il Professionista la questione connessa alla richiesta di risarcimento.

3.2 Doveri dell'utente danneggiato

Per maturare il diritto ad ottenere il risarcimento del danno ai sensi delle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa, l'utente è tenuto a rispettare ognuna delle condizioni previste dalle Condizioni stesse. La mancata osservanza di anche una sola delle condizioni previste impedirà all'utente di ottenere il risarcimento di eventuali Sinistri Coperti. In tutti i casi, spetta all'utente l'onere di dimostrare l'osservanza delle condizioni previste dalle Condizioni Generali Garanzia Casa ed in particolare di quelle indicate di seguito:

1. È necessario che l'utente abbia subito Sinistri Coperti.
2. L'utente deve avere ottemperato integralmente alle linee guida sulla sicurezza di ProntoPro come descritto nel seguente [link](#).
3. L'utente deve presentare un reclamo tramite il Centro Assistenza di ProntoPro entro otto (8) giorni dal momento in cui è venuto a conoscenza del danno materiale o dell'avvenuta lesione personale.
4. È necessario che l'utente - così come indicato da ProntoPro a sua discrezione - abbia preventivamente informato entro otto (8) giorni il Professionista Responsabile ed abbia

attivato nei confronti dello stesso, in buona fede, i più opportuni tentativi di amichevole risoluzione della questione correlata al risarcimento dei danni.

5. Se il danno materiale o la lesione personale sono derivati da una violazione delle disposizioni di legge, da un reato o da un'infrazione per i quali l'utente ha inviato il [Modulo di Richiesta di Rimborso](#) ai sensi della Garanzia Casa, l'utente è tenuto a sporgere denuncia alle autorità competenti e fornire a ProntoPro una copia del verbale della denuncia.
6. È necessario che l'utente abbia preventivamente richiesto al Professionista Responsabile il risarcimento del danno attivando, all'occorrenza, anche qualsiasi polizza assicurativa del Professionista Responsabile ed abbia fornito la prova del mancato risarcimento o comunque la prova dell'impossibilità di attivare l'eventuale polizza assicurativa accesa direttamente dal Professionista.
7. Entro otto (8) giorni da quando l'utente ha scoperto un Sinistro Coperto, salvo che ProntoPro fornisca un'estensione scritta di tale termine, l'utente è tenuto a (i) completare e inviare il [Modulo di Richiesta di Rimborso](#) ai sensi della Garanzia Casa e (ii) fornire la documentazione richiesta a prova del sinistro. Nel fornire la prova dell'avvenuto sinistro, l'utente dovrà specificare quanto segue:
 - a. l'ora, la causa e l'origine del Sinistro Coperto, unitamente a riscontri e prove di tale sinistro sotto forma di ricevute, fotografie, video, documenti e altre forme di prova verificabili;
 - b. la titolarità della Proprietà Coperta o comunque il diritto detenuto dall'utente sulla Proprietà Coperta in relazione alla quale si richiede il risarcimento del Sinistro Coperto;
 - c. la stima del danno, fermo restando che quest'ultima sarà comunque soggetta a verifica da parte di ProntoPro;
 - d. la data in cui l'utente ha preventivamente contattato il Professionista Responsabile per richiedergli il pagamento del danno e la data in cui il Professionista Responsabile ha rigettato tale richiesta o comunque ha omesso di risarcire il danno.
8. È inoltre necessario che l'utente che sia proprietario della Proprietà Coperta abbia indicato il prezzo di acquisto originale e la data di acquisto della stessa.
9. È necessario che l'utente protegga e preservi qualsiasi proprietà assicurata danneggiata da ulteriori perdite o danni.
10. L'utente accetta di consentire a ProntoPro (o a un soggetto da essa designato) di eseguire ispezioni presso la Proprietà Coperta in qualsiasi momento ragionevole. ProntoPro non sarà in alcun modo responsabile nei confronti dell'utente o nei confronti di altre persone a causa di eventuali ispezioni o mancate ispezioni.
11. L'utente è tenuto a collaborare con ProntoPro, anche sottoscrivendo eventuali documenti e rispondendo con tempestività ad eventuali richieste di informazioni o documenti aggiuntivi formulate da ProntoPro o da un soggetto da essa designato, al fine di finalizzare il [Modulo di Richiesta di rimborso](#) e comunque dare correttamente corso, ai sensi delle Condizioni Generali Garanzia Casa, alla procedura di risarcimento del danno.
12. La garanzia si applica solo ai servizi / lavori richiesti sulla Piattaforma di ProntoPro dopo il 06.11.2019

3.3 Condizioni particolari aggiuntive

Danni alle cose dell'utente amovibili

La Garanzia comprende i danni materiali alle cose dell'utente che si trovano nell'ambito di esecuzione delle attività svolte dal Professionista Responsabile in Ambito Casa anche se le stesse sono amovibili, ferma l'esclusione dei danni da furto, da incendio, mancato uso o disponibilità. La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di uno scoperto del 10% e con una franchigia assoluta di 1.000,00 su ciascun sinistro e con il massimo risarcimento di 100.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni alle cose dell'utente movimentate

La Garanzia comprende i danni materiali alle cose dell'utente: sollevate, caricate o scaricate, movimentate in genere, anche con uso di mezzi meccanici, da parte del Professionista, escluso in ogni caso il loro trasporto su veicoli a motore soggetti alla legge 990 e durante la circolazione su strade ad uso pubblico o a queste equiparate e ferma l'esclusione dei danni da furto, da incendio, mancato uso o disponibilità. La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di una franchigia di 500,00 su ciascun sinistro e con il massimo risarcimento di 50.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni da inquinamento accidentale

La Garanzia comprende i danni involontariamente cagionati all'utente in conseguenza di contaminazione dell'acqua, dell'aria o del suolo, congiuntamente o disgiuntamente, provocati dalla fuoriuscita di sostanze a seguito di fatto improvviso, imprevedibile e dovuto a rottura accidentale d'impianti, macchinari e condutture. La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di uno scoperto del 10% su ciascun sinistro con il minimo di 2.500,00 e in ogni caso con un massimo risarcimento di 150.000,00 per sinistro e per anno assicurativo, anche qualora vi siano più richieste di risarcimento, avanzate in tempi diversi, ma originate dalla stessa causa d'inquinamento. La Garanzia vale per le richieste di risarcimento presentate per la prima volta durante il periodo d'efficacia della Garanzia e conseguenti a fatti avvenuti durante il periodo di validità della stessa. La Garanzia comprende altresì le spese sostenute dall'utente per neutralizzare o limitare le conseguenze di un Sinistro Coperto con l'obbligo da parte dell'utente di darne immediato avviso a ProntoPro.

La Garanzia non comprende i danni:

- Derivanti da alterazione di carattere genetico;
- Cagionati a cose dell'utente che il Professionista abbia in consegna e/o custodia o detenga a qualsiasi titolo;
- Conseguenti alla:
 - o Intenzionale mancata osservanza delle disposizioni di legge da parte dell'utente;
 - o Intenzionale mancata prevenzione del danno per omesse riparazioni o adattamenti dei mezzi predisposti per prevenire o contenere l'inquinamento da parte dell'utente.

Danni da vibrazione

La Garanzia è estesa ai danni da vibrazione, ondulazione, oscillazione, determinati dall'utilizzo di macchine, macchinari, attrezzature, necessari per l'esecuzione dei servizi/lavori oggetto dell'incarico assegnato al Professionista Responsabile e che abbiano oggettivamente cagionato danni a cose dell'utente. La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di uno scoperto del 10% su ciascun sinistro con il minimo di 1.000,00 e con il massimo risarcimento di 50.000,00 per ciascun sinistro e anno assicurativo. La presente estensione di garanzia è operante per i sinistri avvenuti e denunciati durante il periodo di validità della presente Garanzia ma, in ogni caso, non oltre novanta (90) giorni dalla data di compimento dei lavori.

Responsabilità civile postuma generica (impiantistica)

La Garanzia vale per i danni cagionati all'utente che si verificassero dopo l'ultimazione dei lavori di installazione, manutenzione, riparazione, per difetto od errata effettuazione degli stessi da parte del Professionista Responsabile, purché il danno si manifesti entro novanta (90) giorni dalla data di

- Consegna dell'impianto
- Effettuazione del collaudo, se richiesto

Sono in ogni caso esclusi:

- I danni agli impianti e/o attrezzature e/o cose installate, mantenute, riparate
- Le spese per sostituire o riparare gli stessi
- I danni erivanti dalla mancata rispondenza degli impianti all'uso e alle necessità cui sono destinati

La Garanzia è operante con l'applicazione di uno scoperto del 10% su ciascun sinistro con il minimo di 500,00 e con il massimo risarcimento di 150.000,00 per ciascun sinistro e anno assicurativo. Sono comunque esclusi i danni denunciati durante il periodo di validità della presente Garanzia ma conseguenti a un lavoro eseguito precedentemente. La Garanzia non è operante quando ricorrono gli obblighi previsti dal D.M. 37/2008 e successive modifiche e/o integrazioni.

Danni a condutture e impianti sotterranei

La Garanzia comprende i danni alle condutture e agli impianti sotterranei. La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di una franchigia assoluta di Euro 1.000,00 per ciascun sinistro e il massimo risarcimento di Euro 100.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni a mezzi sotto carico e scarico

La Garanzia comprende i danni a mezzi di trasporto dell'utente sotto carico o scarico ovvero in sosta nell'ambito di esecuzione delle attività oggetto dell'incarico conferito al Professionista Responsabile.

Sono esclusi i danni da furto, da incendio, da mancato uso. Questa estensione di garanzia è prestata con la franchigia assoluta di Euro 250,00 per ogni mezzo danneggiato.

Danni alle cose dell'utente in consegna e/o custodia

La Garanzia comprende i danni alle cose dell'utente, in consegna e/o custodia al Professionista, con esclusione dei danni:

- Alle cose che costituiscono strumento, bene o oggetto di lavoro;
- Alle cose che, in tutto o in parte, sono state e/o sono e/o saranno oggetto di lavorazione.

La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione uno scoperto del 10% dell'importo di ciascun sinistro con il minimo assoluto di Euro 250,00 e il massimo risarcimento di Euro 150.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni alle cose trovantisi nell'ambito dei lavori

La Garanzia comprende i danni alle cose dell'utente che si trovano nell'ambito di esecuzione dei lavori e che per volume o peso, non possono essere rimosse.

La presente estensione di garanzia è prestata con l'applicazione di una franchigia assoluta a carico dell'utente di Euro 250,00 per ciascun sinistro e il massimo risarcimento di Euro 150.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni da acqua piovana

La Garanzia comprende danni alle cose dell'utente in conseguenza di acqua piovana o precipitazioni atmosferiche in genere, in occasione di lavori di costruzione, sopraelevazione, ristrutturazione e manutenzione di fabbricati. La Garanzia è operante a condizione che l'utente abbia approntato protezioni provvisoriale poste a salvaguardia delle opere interessate dai lavori e che le protezioni provvisoriale stesse siano state deteriorate, danneggiate o rimosse esclusivamente dalla violenza degli eventi atmosferici precedentemente citati. La garanzia è prestata con l'applicazione di uno scoperto del 10% dell'importo di ciascun sinistro con il minimo assoluto di Euro 500,00 e il massimo risarcimento di Euro 250.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo.

Danni da cedimento o franamento del terreno

La Garanzia comprende i danni a cose di proprietà dell'utente dovuti a cedimento o franamento del terreno causato dall'attività svolta dal Professionista Responsabile, purché non derivanti da lavori che implicino sottomurature o altre tecniche sostitutive simili e/o equivalenti. La presente estensione di garanzia è prestata per:

- I danni ai fabbricati con l'applicazione di uno scoperto del 10% dell'importo di ciascun sinistro con il minimo assoluto di Euro 1.500,00 e il massimo risarcimento di Euro 150.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo;
- I danni ad altre cose in genere, con l'applicazione di una franchigia assoluta di Euro 500,00 per ciascun sinistro.

Danni da incendio

La Garanzia comprende i danni alle cose dell'utente derivanti da incendio di cose del Professionista o da Lui detenute. La presente estensione di garanzia è prestata nel limite del massimo risarcimento di Euro 250.000,00 per ciascun sinistro e per anno assicurativo. Resta ferma l'esclusione dei danni alle cose che il Professionista abbia in consegna o custodia a qualsiasi titolo o destinazione.

4 Limitazioni ed esclusioni

La Garanzia Casa copre esclusivamente i Sinistri Coperti e non copre i sinistri ("Sinistri Esclusi") derivanti da, o in qualsiasi modo correlati, a una delle seguenti situazioni (elencate a mero titolo esemplificativo):

1. lavori intrapresi al di fuori dell'ambito del servizio / lavoro specificamente richiesto dall'utente sulla Piattaforma al momento della richiesta del servizio / lavoro;
2. perdite che costituiscono una parte normale, abituale o naturale del lavoro svolto;
3. atti naturali, inclusi, ma non limitati a, terremoti ed eventi meteorologici, a meno che la negligenza del Professionista sia stata l'unica ed immediata causa del danno;
4. perdite / danni non direttamente causati dal Professionista;
5. perdita di valuta, denaro, metalli preziosi, banconote o titoli;
6. perdite, danni o deterioramento derivanti da qualsiasi ritardo;
7. furto o altri atti intenzionali e misteriosa scomparsa o comunque qualsiasi perdita di beni presenti all'interno della casa;
8. atti derivanti da qualsiasi legge, ordinanza o provvedimento;
9. furto d'identità o frode d'identità;
10. perdite, danni, costi o spese di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente, causati o parzialmente causati dalla guerra o dal terrorismo;
11. mancanza di elettricità, carburante, acqua, gas, vapore, refrigerante, fognature, telefono o servizi internet a causa di fattori esterni;
12. difetti di lavorazione dei materiali, della costruzione o della progettazione, per qualsiasi causa;
13. deterioramento, esaurimento, ruggine, corrosione o erosione, vizio intrinseco o difetto latente;
14. usura;
15. variazioni di temperatura o del livello di umidità;
16. danni causati da animali;
17. qualsiasi perdita, danno, costo, spesa o altre somme direttamente o indirettamente derivanti da o relativi a muffa, ruggine, funghi, spore o altri microorganismi di qualsiasi genere, natura o descrizione, incluse, a titolo esemplificativo, tutte le sostanze la cui presenza costituisce un rischio o una potenziale minaccia per la salute umana;
18. perdite, danni, costi o spese di qualsiasi natura derivanti direttamente o indirettamente dal consumo, dal servizio o dalla fornitura di alcol;
19. perdite, danni, costi o spese di qualsiasi natura derivanti direttamente o indirettamente dal funzionamento o dall'uso di un'automobile;

20. perdite, danni, costi o spese di qualsiasi natura segnalati oltre i termini previsti per proporre il reclamo o comunque in modo non conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali Garanzia Casa.

5 Definizione delle Richieste di rimborso

5.1 Modulo di Richiesta di Rimborso ai sensi della Garanzia Casa

ProntoPro provvederà ad evadere eventuali i Moduli di Richiesta di rimborso ai sensi della Garanzia Casa inoltrati dall'utente entro otto (8) giorni da quando ha scoperto il Sinistro Coperto, se l'utente (a) ha compilato e inoltrato un [Modulo di Richiesta di rimborso](#) ai sensi della Garanzia Casa e (b) ha fornito a ProntoPro tutte le informazioni e il materiale necessari per ottemperare alle disposizioni di cui alle succitate Condizioni Generali Garanzia Casa.

ProntoPro compirà ogni sforzo ragionevole per elaborare le segnalazioni inviate tramite il [Modulo di Richiesta di rimborso](#) dell'utente ai sensi della Garanzia Casa entro un tempo ragionevole dal ricevimento di tali documenti e informazioni. Qualora l'utente ricevesse una [richiesta di rimborso approvata](#) (definita sotto), per ricevere il pagamento ai sensi della Garanzia Casa, l'utente accetta di:

1. rinunciare a richiedere a ProntoPro qualsivoglia eventuale ulteriore risarcimento del danno, manlevandola da qualsiasi responsabilità od obbligo in relazione ai fatti e alle circostanze oggetto del reclamo dedotto nel [Modulo di Richiesta di Pagamento](#) ai sensi della Garanzia Casa;
2. se richiesto, mantenere la massima riservatezza riguardo a qualsiasi pagamento effettuato ai sensi della Garanzia Casa.

5.2 Richiesta di rimborso approvata

Qualora l'utente avesse presentato un [Modulo di Richiesta di Rimborso](#) ai sensi della Garanzia Casa e tale richiesta di rimborso fosse stata accolta, in tutto o in parte, in relazione a un Sinistro Coperto ("richiesta di rimborso approvata"), verrà corrisposto all'utente l'importo del Sinistro Coperto come quantificato da ProntoPro o da un soggetto da essa designato.

ProntoPro può avvalersi dell'ausilio di fornitori di servizi terzi per evadere i Moduli di Richiesta di Rimborso ai sensi della Garanzia Casa e ProntoPro, o i soggetti da essa designati, possono avvalersi dell'ausilio di fornitori di servizi terzi che assistano nell'analizzare e saldare le richieste di risarcimento del danno.

6 Ricognizioni dell'utente

L'utente riconosce e conviene che:

1. ProntoPro offre agli utenti gli indennizzi previsti dalla Garanzia Casa descritti nel presente documento esclusivamente al fine di promuovere l'uso della Piattaforma rafforzando così la fiducia verso la Piattaforma.

2. ProntoPro non ha alcuna responsabilità in merito ad eventuali danni causati dai Professionisti.
3. Le presenti Condizioni Generali della Garanzia Casa non costituiscono un'offerta a stipulare un'assicurazione e non sostituiscono la polizza assicurativa eventualmente stipulata dall'utente e/o dal Professionista. Inoltre, le presenti Condizioni non costituiscono un accordo di servizio assicurativo.
4. Gli indennizzi riconosciuti ai sensi delle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa sono esclusivamente quelli sanciti nella sezione "[Garanzia Casa di ProntoPro](#)" di cui sopra e tali indennizzi non sono cedibili o trasferibili dall'utente, incluso, anche, a titolo puramente esemplificativo, per effetto di legge o in relazione a un suo eventuale divorzio o decesso.
5. ProntoPro e/o il suo assicuratore si riservano - a loro insindacabile giudizio ed a loro spese - il diritto di svolgere indagini indipendenti (o di far svolgere indagini indipendenti) relativamente ai fatti e alle circostanze dedotti nel [Modulo di Richiesta di Rimborso](#) inoltrato a ProntoPro dall'utente e ciò fermo restando comunque l'obbligo di quest'ultimo di fornire a ProntoPro tutte le informazioni e la documentazione necessaria al fine di rispettare le condizioni sancite nella sezione "Condizioni Generali Garanzia Casa".

L'utente riconosce e accetta che, effettuando un reclamo ai sensi della presente Garanzia Casa, autorizza ProntoPro a prendere visione di tutte le comunicazioni intercorse tra lui e il Professionista Responsabile tramite la Piattaforma.

7 Modifica o recesso dalle Condizioni della Garanzia Casa di ProntoPro

Nella misura consentita dalla legge vigente, ProntoPro si riserva il diritto di modificare o recedere dalle presenti Condizioni della Garanzia Casa in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione. In caso di recesso, da parte di ProntoPro, dalle presenti Condizioni della Garanzia Casa, ProntoPro darà dall'utente un preavviso di almeno trenta (30) giorni via e-mail e ProntoPro continuerà a elaborare tutti i Moduli di richiesta di rimborso presentati ai sensi della Garanzia Casa prima della data effettiva di scioglimento, ma il diritto dell'utente di presentare qualsiasi nuovo modulo di richiesta di rimborso si estinguerà con effetto immediato.

In caso di modifica, da parte di ProntoPro, delle presenti Condizioni della Garanzia, ProntoPro continuerà ad evadere tutti i [Moduli di Richiesta di Rimborso](#) ai sensi della Garanzia Casa di ProntoPro vigenti alla data di presentazione del modulo.

Qualora ProntoPro modificasse o recedesse dalle presenti Condizioni della Garanzia Casa, ProntoPro provvederà ad evadere tutti i Moduli di Richiesta di Rimborso ai sensi della Garanzia Casa inoltrati fino alla data di tale modifica o cessazione, salvo in caso di espresso divieto di legge.

8 Disposizioni generali

8.1 Rinuncia a risarcimenti ulteriori

L'utente, a fronte dell'indennizzo, accetta di rinunciare nei confronti di ProntoPro ad ogni eventuale ulteriore richiesta di risarcimento nonché di manlevare ProntoPro da qualsiasi responsabilità in merito alle circostanze da cui deriva l'indennizzo.

Le presenti Condizioni Generali Garanzia Casa costituiscono la sola intesa tra ProntoPro e l'utente relativamente alla Garanzia Casa ed annullano e sostituiscono tutti gli eventuali accordi e le intese precedenti, sia verbali che scritti.

8.2 Cessione

L'utente non può cedere o trasferire a terzi i diritti derivanti dalle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa senza il previo consenso scritto di ProntoPro. Qualsiasi tentativo da parte dell'utente di cedere o trasferire i diritti derivanti dalle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa in assenza di consenso di ProntoPro sarà nullo ed inefficace.

ProntoPro ha facoltà di cedere o trasferire le presenti Condizioni Garanzia Casa a sua discrezione e senza limitazioni di sorta. Fatto salvo quanto precedentemente indicato, le presenti Condizioni della Garanzia sono da intendersi vincolanti ed efficaci a favore delle parti, dei loro successori e aventi causa.

8.3 Avvisi

Salvo che sia diversamente previsto, tutti gli avvisi o altre comunicazioni agli utenti previsti dal presente Contratto dovranno effettuarsi per iscritto e saranno inviati da ProntoPro tramite e-mail, notifica sulla Piattaforma ProntoPro o servizio di messaggistica (tra cui SMS).

9 Contattare ProntoPro

In caso di domande riguardo alle presenti Condizioni Generali Garanzia Casa si prega di [contattare il team di Assistenza di ProntoPro](#).