

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Garanzia di soddisfazione Confo:

Notificare un sinistro in modo semplice e veloce

In caso di sinistro coperto dall'assicurazione, procedete come segue:

Notificare il sinistro il prima possibile online all'indirizzo: www.helvetic-warranty.ch

Per notificare un sinistro occorrono i seguenti documenti:

- contratto di compravendita e bollettino di consegna di Conforama;
- Designazione dell'articolo e del modello dell'oggetto assicurato secondo il contratto d'acquisto
- Fotografie dell'oggetto assicurato

Se vi serve assistenza per la notifica online di un sinistro, potete contattarci come segue:

Hotline sinistri: +41 44 563 62 58

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì / dalle ore 09.00 alle ore 18.00

Se il sinistro è coperto, Helvetic Warranty avvierà la procedura necessaria per l'eliminazione del danno.

Importante:

Tenete presente che il danno deve prima essere verificato da Helvetic Warranty.

In caso di riparazione senza previa approvazione di Helvetic Warranty, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte.

Informazioni per i clienti Assicurazione collettiva

Garanzia di soddisfazione Confo per materassi e topper

(edizione 11/2024)

Stipulante	<p>Tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e Conforama Suisse SA, Rue de la Gare 32, 1110 Morges (di seguito «Conforama») in veste di stipulante, sussiste un contratto di assicurazione collettiva (di seguito «contratto di assicurazione collettiva»).</p> <p>Tale contratto prevede determinate prestazioni assicurative connesse alla Garanzia di soddisfazione Confo per materassi e topper.</p>
Assicuratore	<p>L'ente che assicura i rischi per tutte le parti integranti concordate di cui alla presente assicurazione è:</p> <p>Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo.</p>
Competenze relative all'assicurazione e alla liquidazione dei sinistri	<p>La società cui compete la gestione di questa assicurazione e la liquidazione di eventuali sinistri è:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
Persona assicurata	<p>I clienti di Conforama possono aderire al contratto di assicurazione collettiva. Il diritto alle prestazioni assicurative così acquisito può essere fatto valere solo nei confronti dell'Helvetia.</p> <p>È assicurato, conformemente alle seguenti CGA, il materasso o il topper designato nel contratto di compravendita con articolo e modello.</p>

Condizioni generali di assicurazione Garanzia di soddisfazione Confo per materassi e topper (edizione 11/2024)

Condizioni generali di assicurazione (CGA) del contratto di assicurazione collettiva tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA (Helvetia), in veste di assicuratore, e Conforama Suisse SA (Conforama), in veste di stipulante.

La versione vincolante delle Condizioni Generali di Assicurazione (CGA) è redatta in tedesco. Inoltre, mettiamo a disposizione dei nostri clienti le traduzioni delle CGA in francese e italiano. In caso di dubbio, fa fede la versione tedesca.

1. Oggetto assicurato

È coperto contro gli eventi assicurati fino al limite massimo di indennizzo il materasso o topper riportato sul contratto di compravendita con articolo e modello (di seguito «oggetto assicurato»).

Se l'oggetto assicurato viene sostituito nell'ambito di un evento assicurato o a seguito di una garanzia (garanzia del produttore e del venditore), la copertura assicurativa viene trasferita all'oggetto sostitutivo in conformità alle presenti CGA. La durata dell'assicurazione rimane invariata e non viene prolungata. La persona assicurata deve comunicare per iscritto il ricevimento dell'oggetto sostitutivo, indicando la designazione dell'articolo e del modello, a:

E-mail: claim.conforama@helvetic-warranty.ch

2. Acquisto, inizio e durata dell'assicurazione

La copertura della garanzia di soddisfazione deve essere stipulata contestualmente al contratto di acquisto dell'articolo in questione, aderendo al contratto di assicurazione collettiva.

La copertura assicurativa ha inizio al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (secondo il certificato d'assicurazione) e termina:

- 100 giorni dopo l'inizio della copertura assicurativa;
- con la restituzione dell'oggetto assicurato.

L'importo del premio, comprensivo dell'imposta di assicurazione applicabile, dipende dalla durata, dalla copertura e dal prezzo di acquisto (somma assicurata) dell'oggetto assicurato ed è dovuto alla stipula del contratto.

3. Revoca dell'assicurazione

È possibile revocare l'assicurazione entro 14 giorni dalla stipulazione, a condizione che fino a quel momento non sia stato notificato nessun sinistro. L'assicurazione si estingue con la dichiarazione di revoca. Conforama rimborsa il premio corrisposto alla persona assicurata.

4. Numero di sinistri assicurati

La garanzia di soddisfazione è limitata a un (1) caso. L'assicurazione scade in caso di restituzione autorizzata.

5. Persona assicurata / avente diritto in caso di sinistro

In caso di evento assicurato, il titolare del contratto di acquisto sul quale sono riportati il contratto di assicurazione e l'oggetto assicurato è assicurato e ha il diritto di avanzare una richiesta di risarcimento nei confronti dell'assicuratore. La persona assicurata deve avere il suo domicilio permanente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6. Validità territoriale

L'assicurazione è valida in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

7. Requisiti per la copertura assicurativa

Ai fini della copertura assicurativa, ciascun oggetto assicurato deve rispettare i criteri indicati qui di seguito:

- l'oggetto assicurato deve essere di proprietà della persona assicurata o di un'altra persona che vive nella medesima economia domestica della persona assicurata;
- l'oggetto assicurato deve essere prevalentemente utilizzato a scopo privato; gli oggetti assicurati utilizzati prevalentemente a scopi professionali o commerciali non sono coperti dall'assicurazione;
- l'oggetto assicurato deve essere stato acquistato in Svizzera.
- L'oggetto assicurato deve essere stato utilizzato per almeno 30 giorni (termine di carenza) a titolo di prova. Solo dopo la scadenza di tale prova di 30 giorni, la persona assicurata può esigere una prestazione.
-

8. Vendita dell'oggetto assicurato

Se l'oggetto assicurato viene venduto, l'assicurazione si estingue, poiché la copertura assicurativa è personalizzata per la persona assicurata.

9. Somma d'assicurazione

La somma d'assicurazione corrisponde al prezzo netto d'acquisto dell'oggetto assicurato (importo netto pagato).

10. Limite massimo di indennizzo in caso di sinistro

Per ciascun sinistro, la prestazione massima dell'Helvetia è limitata alla relativa somma d'assicurazione.

11. Eventi assicurati

L'assicurazione copre la soddisfazione della persona assicurata nei confronti dell'oggetto assicurato.

12. Prestazione assicurativa

In caso di sinistro, Helvetia rimborserà alla persona assicurata il prezzo d'acquisto dell'oggetto assicurato sotto forma di buono di Conforama.

Le spese di trasporto e di viaggio sono a carico della persona assicurata.

13. Franchigia

In caso di sinistro non viene applicata alcuna franchigia.

14. Esclusioni

La restituzione dell'oggetto assicurato è esclusa se esso:

- presenta danni o usura dovuti a manipolazione impropria, negligenza o danni intenzionali;
- è sporco o non igienico;
- è macchiato da liquidi, alimenti, fluidi corporei o altre sostanze;

- è danneggiato o compromesso da modifiche, alterazioni o riparazioni;
- non può essere trasportato nell'imballaggio originale o in una protezione adeguata;
- puzza di animali o è ricoperto di peli di animali;
- odora di fumo di sigaretta o è scolorito dal fumo di sigaretta;
- è danneggiato o deformato a causa di un uso improprio, ad esempio per aver saltato sul materasso o per essere stato conservato in modo improprio;
- è stato utilizzato a fini commerciali o in un ambiente non privato;
- presenta danni dovuti all'inosservanza delle istruzioni per la cura e l'uso specificate dal produttore;
- presenta danni o deformazioni dovuti all'uso di una base inadatta o difettosa.

Queste esclusioni garantiscono che possano essere restituiti solo gli oggetti assicurati che sono stati testati in condizioni normali e che non presentano usura, sporcizia o danni.

15. Obblighi generali

La persona assicurata è tenuta a informarsi sulle istruzioni per l'uso e la manutenzione dei produttori dell'oggetto assicurato e ad osservarle.

16. Obblighi in caso di sinistro

In caso di sinistro, la persona assicurata ha i seguenti obblighi:

- Il sinistro deve essere immediatamente denunciato alla Helvetia (entro 14 giorni da quando ne è venuta a conoscenza) in modo completo e veritiero utilizzando uno dei seguenti mezzi di comunicazione e, se richiesto, il modulo di denuncia deve essere compilato online.
- Telefono: +41 44 563 62 58
- Internet: www.helvetic-warranty.ch
- Presentare il contratto di acquisto e, se richiesto, le foto dell'oggetto assicurato e fornire tutte le informazioni necessarie per determinare l'evento assicurato o l'entità dell'obbligo di prestazione dell'assicuratore.
- Se il danno è imputabile a un terzo (ad esempio un altro assicuratore), la persona assicurata deve innanzitutto chiedere il risarcimento a questo terzo. Su richiesta, la persona assicurata deve fornire la prova dell'importo delle prestazioni erogate dal terzo.
- Restituire l'oggetto assicurato a Conforama con le proprie forze in caso di evento garantito.

17. Liquidatore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty.

18. Conseguenze legali delle violazioni degli obblighi

- **Per quanto riguarda gli obblighi da adempiere prima del verificarsi dell'evento assicurato, come specificato nella clausola 15, vale quanto segue:**
Se la persona assicurata viola intenzionalmente o per negligenza grave un obbligo che deve adempiere nei confronti dell'assicuratore prima del verificarsi dell'evento assicurato, l'assicuratore può annullare l'assicurazione senza preavviso entro un mese da quando è venuto a conoscenza della violazione. L'assicuratore non ha diritto all'annullamento se la persona assicurata dimostra di non aver violato l'obbligo né per dolo né per colpa grave.

Se la persona assicurata viola intenzionalmente un obbligo da adempiere nei confronti dell'assicuratore prima del verificarsi dell'evento assicurato, l'assicuratore è esonerato dall'obbligo di indennizzo. In caso di violazione dell'obbligo per colpa grave, l'assicuratore ha il diritto di ridurre le prestazioni in proporzione alla gravità della colpa della persona assicurata.

Se la persona assicurata viola un obbligo volto a mantenere l'equivalenza tra rischio e premio su cui si basa il contratto di assicurazione, l'assicuratore è esonerato dall'obbligo di pagare le prestazioni nella proporzione in cui il premio concordato è inferiore al premio previsto dalla tariffa per il rischio più elevato. In caso di violazione degli obblighi relativi ad altre semplici notifiche e rapporti che non influiscono sulla valutazione del rischio da parte dell'assicuratore, quest'ultimo è esonerato dall'obbligo di prestazione solo se la violazione è intenzionale.

L'assicuratore rimane obbligato a pagare le prestazioni se la persona assicurata dimostra di non aver violato l'obbligo per colpa grave. Ciò vale anche se la persona assicurata dimostra che la violazione dell'obbligo non è stata né la causa del verificarsi o del determinarsi dell'evento assicurato, né la causa della determinazione o dell'entità della prestazione dovuta dall'assicuratore. Ciò non vale se la persona assicurata ha violato l'obbligo in modo fraudolento.

- **Per quanto riguarda gli obblighi da adempiere dopo il verificarsi dell'evento assicurato, come specificato nella clausola 16, si applica quanto segue:**
Se la persona assicurata viola un obbligo che deve adempiere nei confronti dell'assicuratore dopo il verificarsi dell'evento assicurato, l'assicuratore è esonerato dall'obbligo di indennizzo, a meno che la violazione non sia basata su dolo o colpa grave.

Se l'obbligo non viene violato con l'intento di influenzare l'obbligo dell'assicuratore di pagare le prestazioni o di compromettere la determinazione di tali circostanze che sono riconoscibilmente significative per l'obbligo dell'assicuratore di pagare le prestazioni, l'assicuratore rimane obbligato a pagare le prestazioni nella misura in cui la violazione non ha influito né sulla determinazione dell'evento assicurato che si è verificato o si presume si sia verificato, né sulla determinazione o sull'entità delle prestazioni che l'assicuratore deve pagare.

L'assicuratore può trarre diritti dalla violazione colposa di un obbligo che l'assicurato deve adempiere nei confronti dell'assicuratore dopo il verificarsi dell'evento assicurato solo se l'assicurato ha ricevuto in precedenza le condizioni di assicurazione o un altro documento in cui l'obbligo è comunicato.

19. Altre assicurazioni e responsabilità

Hanno priorità gli altri contratti di assicurazione in essere al momento del verificarsi del sinistro che coprono gli stessi rischi coperti dalla presente assicurazione. Solo nel caso in cui gli altri contratti non forniscano alcuna prestazione o prevedano solo prestazioni parziali, l'Helvetia provvederà ad erogare le prestazioni ai sensi delle presenti CGA.

Se una parte responsabile è tenuta a rispondere dell'evento, il suo obbligo di risarcimento ha la precedenza sull'obbligo di prestazione di cui al presente contratto. Se la parte responsabile rifiuta di adempiere al suo obbligo di prestazione e se sussiste un danno risarcibile ai sensi delle presenti CGA, l'Helvetia anticipa la prestazione subentrando nei diritti nei confronti della parte responsabile in virtù delle presenti CGA. La detrazione della franchigia o le differenze di franchigia nonché le riduzioni dovute a negligenza grave, violazioni degli obblighi, sottoassicurazione o differenti valutazioni in caso di sinistro non vengono rimborsate conformemente alle presenti CGA.

20. Trattamento dei dati

L'Helvetia tratta i dati personali solo nella misura necessaria ai fini dell'esecuzione del contratto, della gestione delle pratiche relative ai sinistri e alle prestazioni. I dati possono essere inoltre trattati al fine di semplificare le procedure amministrative, ottimizzare i prodotti, eseguire rilevazioni statistiche e per finalità di marketing (ad es. newsletter, eventi, concorsi, profilazione, inviti, buoni, ecc.). I dati personali vengono conservati in formato fisico o elettronico per tutto il tempo necessario ai fini dell'adempimento delle finalità del trattamento. Se necessario, i dati personali vengono trasmessi ai responsabili del trattamento e a terzi coinvolti (in particolare ad assicuratori precedenti, coassicuratori, riassicuratori e ad altri assicuratori interessati in Svizzera e all'estero, nonché a società nazionali ed estere del Gruppo Helvetia). L'Helvetia può inoltre raccogliere informazioni pertinenti, quali, in particolare, quelle sull'andamento dei sinistri, presso gli uffici competenti e altri terzi.

Per ulteriori informazioni e aggiornamenti sull'elaborazione dei dati si prega di consultare il sito <http://www.helvetia.ch/protezionedati>.

21. Foro competente e diritto applicabile

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o a essa correlate è, a scelta, la sede dell'Helvetia (San Gallo) o il domicilio della persona assicurata. Le presenti CGA sono disciplinate dal diritto svizzero.