

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Helvetia Assicurazione Elettronica: notificare un sinistro in modo semplice e rapido

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

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

Per notificare un sinistro occorrono i seguenti documenti:

- polizza assicurativa
- codice IMEI o numero di serie del dispositivo assicurato (tali informazioni sono indicate sul dispositivo, sulla confezione o sulla polizza assicurativa)
- fotografie del dispositivo danneggiato.

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

Hotline sinistri: +41 44 563 62 13

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 ai fini della gestione del sinistro in questione.

Attenzione:

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 Helvetia - Assicurazione per dispositivi elettronici (Edizione 01/2024)

Assicuratore / Stipulante	<p>Tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e Digitec Galaxus SA, Pfingstweidstrasse 60b, 8005 Zurigo (di seguito «Digitec Galaxus») in veste di stipulante, sussiste un contratto di assicurazione collettiva (di seguito «contratto di assicurazione collettiva»).</p> <p>Il contratto di assicurazione collettiva prevede determinate prestazioni assicurative.</p>
Assicuratore	<p>L'ente che assicura il rischio per tutte le parti integranti concordate della presente assicurazione è:</p> <p>Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo.</p>
Competenze relative alla gestione dei sinistri	<p>L'ente cui compete la gestione di eventuali sinistri per conto dell'Helvetia è:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
Persona assicurata	<p>I clienti di Digitec Galaxus possono aderire al contratto di assicurazione collettiva. Il diritto alle prestazioni assicurative così acquisito può essere fatto valere solo nei confronti dell'Helvetia.</p>

Condizioni generali di assicurazione Helvetia Assicurazione Elettronica (edizione 01/2024)

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

1. Oggetto assicurato

È coperto contro gli eventi assicurati fino al limite massimo di indennizzo il dispositivo elettronico indicato sulla polizza assicurativa con marca, tipo e codice IMEI o numero di serie (di seguito «oggetto assicurato»).

Se un oggetto assicurato viene sostituito in seguito a un caso di garanzia (garanzia del produttore e del venditore), la copertura assicurativa è valida anche per il nuovo oggetto. La durata dell'assicurazione rimane inalterata e non viene prolungata.

2. Acquisto, inizio e durata dell'assicurazione

La copertura assicurativa inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (secondo la ricevuta d'acquisto) e termina:

- alla decorrenza della durata dell'assicurazione scelta di 12 o 24 mesi;
- in caso di danno totale.

3. Revoca dell'assicurazione

È possibile revocare l'assicurazione entro 30 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. Il premio corrisposto viene rimborsato alla persona assicurata.

4. Numero di sinistri assicurati

Durante il periodo assicurativo (punto 2) è coperto il seguente numero di eventi assicurati (punto 11):

- se l'assicurazione ha una durata di 12 mesi, due (2) eventi assicurati;
- se l'assicurazione ha una durata di 24 mesi, tre (3) eventi assicurati.

Ciò indipendentemente dalla causa che ha portato all'evento assicurato (resta riservato il punto 2 - l'assicurazione termina in caso di danno totale).

5. Persona assicurata / avente diritto in caso di sinistro

In caso di evento assicurato è assicurato e avente diritto il titolare della polizza assicurativa e del contratto di compravendita aderente al contratto di assicurazione collettiva. Sul contratto di compravendita sono riportati la stipulazione del contratto d'assicurazione e l'oggetto elettronico assicurato. La persona assicurata deve avere il proprio domicilio permanente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6. Validità territoriale

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

7. Requisito per la copertura assicurativa

Per la copertura assicurativa sono necessari i seguenti criteri per ogni oggetto assicurato:

- 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 stato acquistato in Svizzera.
- Il premio assicurativo di cui alla polizza assicurativa è pagato a Digitec Galaxus.

8. Vendita dell'oggetto assicurato

Se l'oggetto assicurato viene venduto, la copertura assicurativa è trasferita al legittimo acquirente insieme alla proprietà dell'oggetto assicurato, a condizione che l'acquirente sia domiciliato in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

9. Somma assicurata

La somma assicurata corrisponde al prezzo d'acquisto dell'oggetto assicurato (senza deduzione di eventuali sconti o agevolazioni).

10. Limite massimo di indennizzo

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

11. Eventi assicurati

L'assicurazione copre il danneggiamento o la distruzione dell'oggetto assicurato a seguito di un'influenza esterna improvvisa o imprevedibile conseguente a:

- umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni);
- impatto violento (ad es. caduta), danni causati da sabbia, cortocircuito o sovratensione che compromettono il funzionamento dell'oggetto assicurato.

L'elenco è esaustivo.

12. Prestazione assicurativa

In caso di sinistro, l'Helvetia interviene in veste di assicuratore danni secondo le seguenti modalità:

• In caso di danno parziale:

Per televisori: Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. I televisori con una diagonale dello schermo di 50 pollici o superiore vengono prelevati dal luogo di installazione per essere riparati e, una volta eseguita la riparazione, vengono riconsegnati in tale luogo. Tutti i trasporti avvengono in tali casi a rischio e a spese dell'Helvetia. Qualora l'indirizzo di esecuzione della prestazione non sia raggiungibile con veicoli a motore (ad es. zona a traffico vietato, funivie ecc.), i costi supplementari che ne conseguono sono a carico della persona assicurata. La persona assicurata non ha alcun diritto supplementare alla disinstallazione dell'oggetto assicurato. La persona assicurata deve disinstallare personalmente l'oggetto assicurato e consentire così a Helvetic Warranty il ritiro dell'oggetto difettoso. Inoltre, anche la successiva reinstallazione dell'oggetto assicurato compete alla persona assicurata. Esiste la possibilità della sostituzione in luogo della riparazione. La valutazione di una riparazione o di una sostituzione ai sensi delle presenti condizioni compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

Per grandi dispositivi elettronici: Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. La riparazione di grandi dispositivi elettrici (come ad es. frigoriferi, freezer, lavatrici, asciugabiancheria, cucine e lavastoviglie) viene eseguita gratuitamente, in Svizzera, presso il luogo di installazione. Qualora l'indirizzo di esecuzione della prestazione non sia raggiungibile con i veicoli a motore (ad es. zona a traffico vietato, funivie, ecc.), i costi supplementari che ne conseguono sono a carico della persona assicurata. Qualora non sia possibile eseguire la riparazione senza smontare l'oggetto assicurato installato in modo fisso, la persona assicurata non ha alcun diritto supplementare alla disinstallazione dell'oggetto assicurato. La persona assicurata deve disinstallare personalmente l'oggetto assicurato e consentire così a Helvetic Warranty la riparazione dell'oggetto difettoso. Inoltre, anche

la successiva reinstallazione dell'oggetto assicurato compete alla persona assicurata. Esiste la possibilità della sostituzione in luogo della riparazione. La valutazione di una riparazione o di una sostituzione ai sensi delle presenti condizioni compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

Per tutti gli altri dispositivi: Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. La persona assicurata è tenuta a inviare in riparazione tali oggetti assicurati all'officina convenzionata di Helvetic Warranty. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata; le spese di spedizione vengono assunte dall'Helvetia. Esiste la possibilità della sostituzione in luogo della riparazione. La valutazione di una riparazione o di una sostituzione ai sensi delle presenti condizioni compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

- **In caso di danno totale:** un indennizzo, sotto forma di buono di Digitec Galaxus, del valore del dispositivo assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo le seguenti tabelle (valore attuale). Se tale indennizzo sotto forma di buono è antieconomico, il cliente riceverà un oggetto sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La valutazione dell'economicità ai sensi della presente condizione compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

In caso di danno totale, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore e, su richiesta, deve essere consegnato a Helvetic Warranty prima dell'erogazione della prestazione assicurativa. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata. Un danno totale sussiste quando la riparazione dell'oggetto assicurato non è tecnicamente possibile o è antieconomica. Ai sensi delle presenti condizioni, una riparazione è ritenuta antieconomica se i costi che ne conseguono sono superiori al valore attuale o ai costi per un oggetto sostitutivo dello stesso tipo e qualità.

Il valore attuale viene definito come segue (in base ai mesi):

Telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo del prezzo d'acquisto originario (valore attuale)
0 - 6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Altri dispositivi esclusi i telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo del prezzo d'acquisto originario (valore attuale)
0 - 6	100%
7 - 12	85%
13 - 24	70%

Eventuali spese di smaltimento (in particolare le spese di trasporto e di viaggio) sono a carico della persona assicurata.

La persona assicurata non può far valere alcuna pretesa nei confronti di Digitec Galaxus.

13. Franchigia

In caso di sinistro, a carico della persona assicurata vi è una franchigia secondo le tabelle di cui sotto che deve essere pagata in anticipo a Helvetic Warranty tramite carta di credito o bonifico bancario. In caso di rifiuto del caso di sinistro, la franchigia viene rimborsata.

Telefoni cellulari

Prezzo d'acquisto	Franchigia
CHF 0 - 199.95	CHF 20
CHF 200 - 299.95	CHF 30
CHF 300 - 399.95	CHF 40
CHF 400 - 499.95	CHF 50
CHF 500 - 599.95	CHF 60
CHF 600 - 699.95	CHF 70
CHF 700 - 799.95	CHF 80
CHF 800 - 899.95	CHF 90
CHF 900 - 999.95	CHF 100
CHF 1'000 - 1'499.95	CHF 150
CHF 1'500 - 2'500	CHF 200

Altri dispositivi esclusi i telefoni cellulari

Prezzo d'acquisto	Franchigia
CHF 0 - 199.95	CHF 20
CHF 200 - 299.95	CHF 30
CHF 300 - 449.95	CHF 40
CHF 450 - 599.95	CHF 50
CHF 600 - 749.95	CHF 60
CHF 750 - 999.95	CHF 75
CHF 1'000 - 1'499.95	CHF 100
CHF 1'500 - 1'999.95	CHF 150
A partire da CHF 2'000	CHF 200

14. Esclusioni

Non sono assicurati danni e difetti:

- già verificatisi all'inizio dell'assicurazione;
- conseguenti ad abbandono, spostamento, perdita o furto;
- conseguenti a incendio o eventi naturali;
- in seguito a disposizioni delle autorità, confische o scioperi;
- che rientrano nelle prestazioni di garanzia o nella responsabilità del produttore o del venditore;
- all'alloggiamento o alle parti esterne dell'oggetto assicurato, a condizione che il suo funzionamento non sia compromesso;
- riconducibili a un utilizzo eccessivo dell'oggetto assicurato (ad es. uso commerciale);
- riconducibili a un uso dell'oggetto assicurato non conforme allo scopo previsto secondo le specifiche del produttore;
- conseguenti a inosservanza delle istruzioni per l'uso, perdita di dati, danni al software e danni causati da virus informatici;
- causati da lavori di riparazione, manutenzione e ripristino o pulizia eseguiti in prima persona o fatti eseguire da terzi;
- in seguito a errori di montaggio riconducibili a un montatore non incaricato dal produttore o dal venditore;
- se la persona assicurata non è in grado di mettere a disposizione l'oggetto danneggiato;

- che sono da attribuire a negligenza grave o dolo dell'avente diritto;
- per i quali la procedura di riparazione non è gestita tramite Helvetic Warranty;
- in seguito a modifiche apportate all'oggetto assicurato non ammesse dal produttore o dal venditore;
- coperti da contratti di assicurazione di altro tipo;
- se non è possibile risalire al codice IMEI e/o al numero di serie dell'oggetto assicurato;
- riconducibili a una manutenzione carente o alla mancata osservanza delle istruzioni di manutenzione consigliate dal produttore;
- causati da burn-in degli schermi;
- direttamente riconducibili all'invecchiamento, all'usura o a un accumulo eccessivo di sporcizia o altri depositi;
- a seguito di atti vandalici;
- se il numero di serie è stato rimosso o modificato intenzionalmente;
- dovuti a eventi bellici o terroristici e disordini di qualsiasi tipo e alle misure adottate per contrastarli;
- dovuti a catastrofi naturali.

Parimenti, l'assicurazione non copre:

- le spese di verifica se non è possibile riscontrare un danno assicurato al dispositivo assicurato;
- le spese per il recupero di dati, software, informazioni o musica memorizzati sull'oggetto assicurato;
- danni e costi che portano a un'azione di ritiro dal mercato da parte del produttore.

15. Obblighi generali

La persona assicurata è tenuta a informarsi attraverso le istruzioni per l'uso e la manutenzione fornite dai produttori dell'oggetto assicurato e ad osservarle.

16. Obblighi in caso di sinistro

Il sinistro deve essere notificato immediatamente a Helvetic Warranty (entro e non oltre 14 giorni dalla scoperta) utilizzando uno dei seguenti mezzi di comunicazione e, qualora venga richiesto, compilando il modulo di sinistro online.

- Telefono: +41 44 563 62 13
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

La persona assicurata è inoltre tenuta a

- comunicare il numero IMEI e/o il numero di serie dell'oggetto assicurato e, su richiesta, a inoltrare la ricevuta d'acquisto e fotografie del dispositivo;

17. Gestore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty. Non sussiste alcuna pretesa nei confronti di Digitec Galaxus.

18. Violazione degli obblighi

In caso di violazione di prescrizioni o obblighi legali o contrattuali, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte. Non si incorre in questa sanzione se dalle circostanze risulta che la violazione non è imputabile a colpa oppure se è dimostrato che la violazione non ha influito né sul verificarsi dell'evento assicurato, né sull'estensione delle prestazioni dovute dall'Helvetia.

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 ai sensi del presente contratto. Se la parte responsabile rifiuta di adempiere al suo obbligo di prestazione e se sussiste un danno da rimborsare ai sensi delle presenti CGA, l'Helvetia anticipa la prestazione subentrando nei diritti nei confronti della parte responsabile nell'ambito delle presenti CGA. La detrazione della franchigia o le differenze di franchigia nonché le riduzioni dovute a negligenza grave, violazioni degli obblighi, sottoassicurazione e differenti valutazioni in caso di sinistro non vengono rimborsate ai sensi delle presenti CGA.

20. Trattamento dei dati

Helvetia:

L'Helvetia tratta i dati personali solo nella misura necessaria alla gestione del contratto, delle pratiche relative ai sinistri e alle prestazioni. I dati possono essere inoltre trattati al fine di semplificare le procedure amministrative, ottimizzare i prodotti ed eseguire rilevazioni statistiche. I dati personali vengono conservati in formato fisico o elettronico per tutto il tempo necessario all'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 e 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 le informazioni pertinenti, 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>.

Digitec/Galaxus: Il trattamento di dati personali da parte di Digitec Galaxus in relazione alla gestione dell'assicurazione e dei sinistri è disciplinato dall'Informativa sulla privacy di Digitec Galaxus. L'Informativa sulla privacy di Digitec Galaxus è consultabile online, attualmente all'indirizzo <https://www.galaxus.ch/it/guide/22>

21. Foro competente e diritto applicabile

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o a esso correlate è, a scelta, la sede dell'Helvetia (San Gallo) o il domicilio della persona assicurata. Le presenti CGA sono disciplinate dal diritto svizzero, con esclusione delle norme di diritto internazionale privato e dei trattati internazionali applicabili.