

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

LIVIQUE Garantie 2+1 / LIVIQUE Garantie 2+3:

Schaden melden – einfach und schnell

Bei einem durch die Versicherung gedeckten Schadenfall gehen Sie bitte wie folgt vor:

Melden Sie den Schaden schnellstmöglich online unter: **www.helvetic-warranty.ch**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufvertrag/Versicherungspolice und Lieferschein des versicherten Gegenstandes von LIVIQUE
- Artikel- und Modellbezeichnung des versicherten Gegenstandes gemäss Kaufvertrag/Lieferschein
- Fotos des beschädigten Gegenstandes

Sollten Sie bei der Online-Schadenmeldung Hilfe benötigen, sind wir folgendermassen erreichbar:

Schaden-Hotline: +41 44 563 62 16

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Ist der Schaden gedeckt, leitet Helvetic Warranty die nötigen Schritte zur Behebung ein.

Wichtig:

Beachten Sie, dass der Schaden vorab von Helvetic Warranty geprüft werden muss.

Bei einer Reparatur ohne vorherige Zusage von Helvetic Warranty können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.

Kundeninformation Kollektivversicherung

LIVIQUE Garantie 2+1 und LIVIQUE Garantie 2+3

für Matratzen (Ausgabe 10/2025)

Versicherungsnehmerin	Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend "Helvetia") als Versicherer und Livique (Divison der Coop Genossenschaft), Thiersteinallee , 4053 Basel (nachstehend «LIVIQUE») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend "Kollektivversicherungsvertrag"). Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der LIVIQUE Garantie 2+1 und LIVIQUE Garantie 2+3 für Matratzen vor.
Risikoträger	Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.
Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung	Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Versicherte Person	Kunden von LIVIQUE können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia. Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die LIVIQUE Garantie 2+1 oder LIVIQUE Garantie 2+3 für Matratzen beim Kauf einer Matratze erworben haben.

Allgemeine Versicherungsbedingungen LIVIQUE Garantie 2+1 und LIVIQUE Garantie 2+3 für Matratzen (Ausgabe 10/2025)

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der Livique (Division der COOP Genossenschaft) (LIVIQUE) als Versicherungsnehmerin.

Die verbindliche Version der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) ist in deutscher Sprache verfasst. Zusätzlich stellen wir unseren Kunden Übersetzungen der AVB in französischer und italienischer Sprache zur Verfügung. Im Zweifelsfall ist die deutsche Fassung ausschlaggebend.

1. Versicherter Gegenstand

Versichert ist die auf dem Kaufvertrag/Versicherungspolice mit Artikel- und Modellbezeichnung aufgeführte Matratze (nachfolgend "versicherter Gegenstand"), gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

Wird der versicherte Gegenstand infolge eines Garantiefalls (Hersteller- und Verkäufergarantie) ausgetauscht, so gilt der Versicherungsschutz für den neuen Gegenstand. Die Dauer der Versicherung bleibt unberührt und verlängert sich nicht. Die versicherte Person hat den Erhalt des Ersatzgegenstandes unter Angabe der Artikel- und Modellbezeichnung schriftlich mitzuteilen an:

E-Mail: claim.livique@helvetic-warranty.ch

2. Kauf der Versicherung

Die Deckung der Garantie 2+1 und Garantie 2+3 kann gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand oder innerhalb der von LIVIQUE gewährten Garantie (Sachgewährleistung) abgeschlossen werden.

Die Höhe der Prämie inklusive der geltenden Versicherungssteuer ist abhängig von der Laufzeit, Deckung und vom Kaufpreis (Versicherungssumme) des versicherten Gegenstandes und wird mit dem Abschluss des Beitritts fällig.

3. Beginn und Dauer der Versicherung

Der Versicherungsschutz der Garantieverlängerung beginnt nach Ablauf der gesetzlichen oder vertraglich gewährten Gewährleistung von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Bezug des versicherten Gegenstandes bei LIVIQUE und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf:

- ein Jahr (12 Monate) nach Beginn des Versicherungsschutzes bei der Garantie 2+1;
- drei Jahre (36 Monate) nach Beginn des Versicherungsschutzes bei der Garantie 2+3;
- im Totalschadenfall (unabhängig von der Zeitdauer des Versicherungsschutzes).

4. Widerruf der Versicherung

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 14 Tagen ab Abschluss möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit der Widerrufserklärung erlischt die Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person durch LIVIQUE zurückerstattet.

5. Anzahl versicherter Schadenfälle

Die Anzahl versicherter Garantiefälle ist nicht begrenzt (unter Vorbehalt von Ziffer 3 - endet im Totalschadenfall).

6. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und direkt anspruchsberechtigt gegenüber dem Versicherer bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber des Kaufvertrags/Versicherungspolice, auf welchem der Versicherungsabschluss und der versicherte Gegenstand aufgeführt sind. Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Lichtenstein haben.

7. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt in der Schweiz und im Fürstentum Lichtenstein.

8. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

Vorausgesetzt sind folgende Kriterien für den Versicherungsschutz je versicherter Gegenstand:

- Die Garantieverlängerung um ein Jahr (Garantie 2+1) kann nur für Matratzen mit einem Verkaufspreis von bis zu CHF 199.95 abgeschlossen werden. Matratzen mit einem Verkaufspreis ab CHF 200.00 sind mit diesem Produkt nicht versicherbar.
- Der versicherte Gegenstand muss sich im Eigentum der versicherten Person oder einer anderen Person, die im selben Haushalt wie die versicherte Person wohnhaft ist, befinden.
- Der versicherte Gegenstand muss mehrheitlich zum privaten Zweck genutzt werden. Versicherte Gegenstände, die mehrheitlich zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden, sind nicht versichert.
- Der versicherte Gegenstand muss in der Schweiz erworben worden sein.

9. Verkauf des versicherten Gegenstandes

Wird der versicherte Gegenstand verkauft, so geht der Versicherungsschutz mit dem Eigentum des versicherten Gegenstandes auf den rechtmässigen Erwerber über, sofern dieser seinen Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Lichtenstein hat und Helvetia dessen Anschrift mitgeteilt wird.

10. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Gegenstandes.

11. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf die Versicherungssumme beschränkt.

12. Versicherte Ereignisse

Versichert sind Schäden und Mängel aufgrund Konstruktions-, Material-, Fabrikationsfehler:

- Verlust von Form- und Haltbarkeit der Kernmaterialien der Matratze;
- Entstehung von Dellen oder Schaumstoffschäden trotz sachgemässer Verwendung/Lagerung;
- beschädigte Federn und Tragegriffe;
- sich von selbst lösende Nähte;
- übermässiges (mehr als 3cm) Durchhängen (Kuhlenbildung).

Diese Aufzählung ist abschliessend.

13. Versicherungsleistung

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von LIVIQUE im Wert des versicherten Gegenstandes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis gemäss nachfolgenden Tabellen (Zeitwert). Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingungen obliegt einzig der Helvetia und Helvetic Warranty.

Im Schadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über und muss vor der Versicherungsleistung zu LIVIQUE zurückgebracht werden.

Der Zeitwert wird bei der Garantie 2+3 wie folgt definiert (nach Monaten):

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

Der Zeitwert wird bei der Garantie 2+1 wie folgt definiert (nach Monaten):

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
25 – 36	100%

Allfällige Entsorgungskosten (insbesondere Transport- und Fahrtkosten) gehen zu Lasten der versicherten Person.

14. Selbstbehalt

Im Schadenfall wird kein Selbstbehalt erhoben.

15. Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- die auf äussere Einwirkungen zurückzuführen sind (z.B. Schnitte, Löcher, Brandflecken, Flecken durch Flüssigkeiten wie Getränke, Blut, Urin, etc.);
- aufgrund von leichtem Durchhängen (Kuhlenbildung) von weniger als 3cm;
- infolge dauerhafter Durchfeuchtung (Schweiss, Nässe, fehlende Belüftung),
- aufgrund persönlicher (veränderter) Komfort-/Schlafpräferenzen (z.B. Härtegrad der Matratze);
- die aufgrund der Nutzung ohne geeigneten Lattenrost oder auf ungeeigneten/unzulässigen Flächen (z.B. direkt auf dem Boden) entstehen;
- die aufgrund von falschem Lagern entstehen (z.B. eingerollt über Monate);
- die unmittelbar auf Alterung oder Abnutzung zurück zu führen sind (z.B. Bildung von Fusseln und kleiner Knötchen/Kügelchen (Pills), Ausbleichen, etc.);
- infolge von Verblassen, Verfärbungen und Einwirkung von Sonneneinstrahlung;
- infolge von Rauch, Asche, Überschwemmung, Wind oder Oxidation;
- die durch Insekten, Tiere oder wilde Vögel verursacht wurden;
- die bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die auf eine übermässige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf mangelhafte Pflege oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind (z.B. Schimmelbefall);
- verursacht durch grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten oder verursacht durch Kinder;
- die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäss Herstellerangaben zurückzuführen sind;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, den versicherten Gegenstand zur Verfügung zu stellen;
- bei welchen der Schadenprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- als Folge von Vandalismus;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am versicherten Gegenstand festzustellen ist;
- Schäden und Kosten, die aufgrund einer Rückrufaktion seitens des Herstellers entstehen.

Handelt es sich bei dem zu behebbenden Schaden oder Mangel nicht um ein versichertes Ereignis (Garantiefall), hat die versicherte Person sämtliche Helvetia und/oder Helvetic Warranty entstandenen Kosten zu tragen.

16. Generelle Obliegenheiten

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gegenstands zu informieren und diese zu beachten.

17. Obliegenheiten im Schadenfall

Im Schadenfall hat die versicherte Person folgende Pflichten:

- Den Schadenfall Helvetia unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) vollständig und wahrheitsgemäss über eines der nachfolgenden Kommunikationsmittel zu melden und sofern verlangt, ist das Schadenformular online auszufüllen.
 - Telefon: +41 44 563 62 16
 - Internet: www.helvetic-warranty.ch
- Den Kaufvertrag, sowie auf Verlangen Fotos des versicherten Gegenstandes einzureichen sowie jede Auskunft zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist.
- Haftet ein Dritter (z.B. ein anderer Versicherer) für den Schaden, muss die versicherte Person zuerst von diesem Ersatz verlangen. Auf Verlangen hat die versicherte Person ein Nachweis zur Leistungshöhe des Dritten zu erbringen.

18. Schadenregulierer

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty bearbeitet.

19. Rechtsfolgen von Obliegenheitsverletzungen

- **In Ansehung der unter Ziffer 16 genannten, vor Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllenden Obliegenheiten gilt Folgendes:**

Verletzt die versicherte Person vorsätzlich oder grob fahrlässig eine Obliegenheit, die sie vor Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, so kann der Versicherer innerhalb eines Monats, nachdem er von der Verletzung Kenntnis erlangt hat, die Versicherung fristlos kündigen. Der Versicherer hat kein Kündigungsrecht, wenn die versicherte Person nachweist, dass sie die Obliegenheit weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verletzt hat.

Verletzt die versicherte Person eine vor Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllende Obliegenheit vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entspricht.

Verletzt die versicherte Person eine Obliegenheit, die die dem Versicherungsvertrag zugrundeliegende Äquivalenz zwischen Risiko und Prämie aufrechterhalten soll, ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung in dem Verhältnis, in dem die vereinbarte hinter der für das höhere Risiko tarifmässig vorgesehenen Prämie zurückbleibt, frei. Bei der Verletzung von Obliegenheiten zu sonstigen blossen Meldungen und Anzeigen, die keinen Einfluss auf die Beurteilung des Risikos durch den Versicherer haben, tritt Leistungsfreiheit nur ein, wenn die Obliegenheit vorsätzlich verletzt worden ist.

Der Versicherer bleibt zur Leistung verpflichtet, wenn die versicherte Person nachweist, dass sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt hat. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang, der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Das gilt nicht, wenn die versicherte Person die Obliegenheit arglistig verletzt hat.

- **In Ansehung der unter Ziffer 17 genannten, nach Eintritt des Versicherungsfalles zu erfüllenden Obliegenheiten gilt Folgendes:**

Verletzt die versicherte Person eine Obliegenheit, die sie nach Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei, es sei denn, dass die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht.

Wird die Obliegenheit nicht mit dem Vorsatz verletzt, die Leistungspflicht des Versicherers zu beeinflussen oder die Feststellung solcher Umstände zu beeinträchtigen, die erkennbar für die Leistungspflicht des Versicherers bedeutsam sind, so bleibt der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung weder auf die Feststellung des eingetretenen oder vermuteten Versicherungsfalles noch auf die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung Einfluss gehabt hat.

Aus der fahrlässigen Verletzung einer Obliegenheit, die die versicherte Person nach Eintritt des Versicherungsfalles gegenüber dem Versicherer zu erfüllen hat, kann der Versicherer Rechte nur ableiten, wenn der versicherten Person vorher die Versicherungsbedingungen oder eine andere Urkunde zugegangen sind, in der die Obliegenheit mitgeteilt wird.

20. Anderweitige Versicherungen und Haftungen

Andere zum Zeitpunkt des Schadeneintrittes bestehende Versicherungsverträge, über welche die gleichen Risiken abgedeckt sind wie diejenigen, die diese Versicherung versichert, haben Vorrang. Nur dann, wenn aus anderweitigen Verträgen keine oder nur teilweise Leistungen erbracht werden, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB.

Hat ein Haftpflichtiger für das Ereignis einzustehen, so geht dessen Ersatzpflicht der Leistungspflicht aus diesem Verträge vor. Lehnt der Haftpflichtige seine Leistungspflicht ab und liegt ein nach diesen AVB ersatzpflichtiger Schadenfall vor, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB unter Eintritt in die Rechte gegenüber dem Haftpflichtigen vor. Der Selbstbehaltsabzug bzw. Selbstbehaltsdifferenzen sowie Kürzungen wegen Grobfahrlässigkeit, Obliegenheitsverletzungen, Unterversicherung oder unterschiedlichen Bewertungen im Schadenfall werden durch diese AVB nicht ersetzt.

21. Datenbearbeitung

Helvetia bearbeitet Personendaten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schadens- und Leistungsabwicklung notwendig ist. Weiter können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischer Auswertungen und Marketing (z.B. Newsletter, Anlässe, Wettbewerbe, Profiling, Einladungen, Gutscheine usw.) bearbeitet werden. Die Personendaten werden physisch oder elektronisch so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung der Bearbeitungszwecke erforderlich ist. Falls erforderlich werden Personendaten an Auftragsdatenbearbeiter sowie involvierte Dritte (insbesondere Vor-, Mit- und Rückversicherer und andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften von Helvetia) weitergeleitet. Ferner kann Helvetia bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenbearbeitung sind unter <http://www.helvetia.ch/datenschutz> abrufbar.

22. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind wahlweise der Sitz von Helvetia (St. Gallen) oder der Wohnsitz der versicherten Person. Für diese AVB gilt schweizerisches Recht.