

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Garanzia LIVIQUE 2+1 / Garanzia LIVIQUE 2+3:

Notificare un sinistro in modo semplice e rapido

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 acquisto /polizza assicurativa e bollettino di consegna dell'oggetto assicurato di LIVIQUE
- Descrizione dell'articolo e modello dell'oggetto assicurato secondo il contratto di acquisto/bollettino di consegna
- Fotografie dell'oggetto danneggiato

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

Hotline sinistri: +41 44 563 62 16

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 sull'assicurazione collettiva

Garanzia LIVIQUE 2+1 e Garanzia LIVIQUE 2+3

per materassi (edizione 10/2025)

Stipulante	Tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e Livique (divisione di Coop Genossenschaft), Thiersteinerallee, 4053 Basilea (di seguito «LIVIQUE») in veste di stipulante, sussiste un contratto di assicurazione collettiva (di seguito «contratto di assicurazione collettiva»). Tale contratto prevede determinate prestazioni assicurative connesse alla Garanzia LIVIQUE 2+1 e alla Garanzia LIVIQUE 2+3 per materassi.
Assicuratore	L'ente che assicura i rischi in relazione a tutte le parti integranti concordate della presente assicurazione è: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo.
Competenze relative all'assicurazione e alla liquidazione dei sinistri	Responsabile di questa assicurazione e della gestione di eventuali sinistri è: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Persona assicurata	I clienti di LIVIQUE possono aderire al contratto di assicurazione collettiva. Il diritto così acquisito alla copertura assicurativa può essere fatto valere solo nei confronti dell'Helvetia. Sono assicurati e aventi diritto i clienti che hanno acquistato per la Garanzia LIVIQUE 2+1 o per la Garanzia LIVIQUE 2+3 per materassi al momento dell'acquisto di un materasso.

Condizioni generali di assicurazione Garanzia LIVIQUE 2+1 e Garanzia LIVIQUE 2+3 per materassi (edizione 10/2025)

Condizioni generali di assicurazione (CGA) del contratto di assicurazione collettiva tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA (Helvetia), in veste di assicuratore, e Livique (divisione di COOP Genossenschaft) (LIVIQUE), in veste di stipulante.

La versione vincolante delle Condizioni generali d'assicurazione (CGA) è redatta in lingua tedesca. Inoltre, forniamo ai nostri clienti traduzioni delle CGA in lingua francese e italiana. 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 riportato sul contratto di acquisto /sulla polizza assicurativa con la descrizione dell'articolo e del modello (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. La persona assicurata deve comunicare per iscritto il ricevimento dell'oggetto sostitutivo, indicando la descrizione e dell'articolo e del modello, a:

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

2. Acquisto dell'assicurazione

La copertura Garanzia 2+1 e Garanzia 2+3 può essere stipulata contemporaneamente al contratto di acquisto per l'oggetto in questione, oppure entro la scadenza della garanzia accordata da LIVIQUE (garanzia per i difetti).

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. Inizio e durata dell'assicurazione

La copertura assicurativa oggetto dell'estensione della garanzia ha inizio dopo la scadenza della garanzia legale o contrattuale di due anni, ovvero 24 mesi dopo l'acquisto dell'oggetto assicurato presso LIVIQUE e termina, senza necessità di disdetta:

- un anno (12 mesi) dopo l'inizio della copertura assicurativa per la Garanzia 2+1;
- tre anni (36 mesi) dopo l'inizio della copertura assicurativa per la Garanzia 2+3;
- in caso di danno totale (indipendentemente dalla durata della copertura assicurativa).

4. 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. LIVIQUE rimborsa il premio corrisposto alla persona assicurata.

5. Numero di sinistri assicurati

Il numero di sinistri assicurati è illimitato (resta riservata la clausola 3 – termina in caso di danno totale).

6. Persona assicurata / avente diritto in caso di sinistro

In caso di evento assicurato, è assicurato e avente direttamente diritto nei confronti dell'assicuratore il titolare del contratto di acquisto/della polizza assicurativa, sul quale sono riportati la stipula del contratto di assicurazione e l'oggetto assicurato. La persona assicurata deve avere il proprio domicilio permanente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

7. Validità territoriale

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

8. Requisiti per la copertura assicurativa

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

- l'estensione della garanzia di un anno (Garanzia 2+1) può essere stipulata solo per materassi con un prezzo di vendita massimo di CHF 199.95; i materassi con un prezzo d'acquisto superiore a CHF 200.00 non sono assicurabili;
- 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.

9. 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 e che l'indirizzo venga comunicato a Helvetia.

10. Somma assicurata

La somma d'assicurazione corrisponde al prezzo d'acquisto dell'oggetto assicurato.

11. Limite massimo di indennizzo in caso di sinistro

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

12. Eventi assicurati

Sono assicurati danni e difetti dovuti a difetti di costruzione, materiale o fabbricazione:

- perdita di forma e resistenza dei materiali che costituiscono l'anima del materasso;
- formazione di ammaccature o danni alla struttura in schiuma nonostante un'uso/conservazione adeguata;
- molle e manici danneggiati;
- cuciture che si allentano da sole;
- cedimento eccessivo (di oltre 3 cm) (affossamento).

L'elenco è esaustivo.

13. Prestazione assicurativa

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

Un indennizzo, sotto forma di buono di LIVIQUE, del valore dell'oggetto assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo le seguenti tabelle (valore attuale). Se il pagamento di un tale indennizzo è antieconomico, il cliente riceverà un oggetto sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La valutazione dell'economicità ai sensi della presente condizione compete esclusivamente all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

In caso di sinistro, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore e deve essere restituito a LIVIQUE prima dell'erogazione della prestazione assicurativa.

In caso di Garanzia 2+3, il valore attuale viene definito come segue (in base ai mesi):

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo del prezzo d'acquisto originario (valore attuale)
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

In caso di Garanzia 2+1, il valore attuale viene definito come segue (in base ai mesi):

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo del prezzo d'acquisto originario (valore attuale)
25 – 36	100%

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

14. Franchigia

In caso di sinistro non viene rimborsata alcuna franchigia.

15. Esclusioni

Non sono assicurati danni e difetti:

- riconducibili a influenze esterne (p. es. tagli, buchi, bruciature, macchie dovute a liquidi, come bibite, sangue, urina, ecc.);
- dovuti a un leggero cedimento (affossamento) inferiore a 3 cm;
- conseguenti a umidificazione costante (sudore, umidità, mancanza di aerazione);
- dovuti a preferenze personali di comfort/sonno (mutate) (p. es. livello di rigidità del materasso);
- insorti in seguito all'utilizzo senza una rete a doghe idonea o su superfici inadeguate/non ammesse (p. es. direttamente sul pavimento);
- dovuti a un errato stoccaggio (p. es. arrotolato per mesi);
- direttamente riconducibili a invecchiamento o usura (p. es. formazione di pelucchi e piccoli noduli/pallini (pilling), scolorimento, ecc.);
- in seguito a sbiadimento, scolorimento ed esposizione ai raggi solari;
- dovuti a fumo, ceneri, inondazioni, vento, o ossidazione;
- causati da insetti, animali e uccelli selvatici;
- già verificatisi all'inizio dell'assicurazione;
- coperti da altri contratti di assicurazione;
- che rientrano nella garanzia legale o contrattuale di un terzo (p. es. produttore o venditore);
- riconducibili a un utilizzo eccessivo dell'oggetto assicurato (p. es. uso commerciale);
- riconducibili a una cura carente o alla mancata osservanza delle misure di manutenzione raccomandate dal produttore (p. es. formazione di muffa);
- attribuibili a negligenza grave o dolo dell'avente diritto, oppure causati da bambini;
- riconducibili a un uso dell'oggetto assicurato non conforme allo scopo previsto secondo le specifiche del produttore;
- se la persona assicurata non è in grado di mettere a disposizione l'oggetto assicurato;
- per i quali la procedura di liquidazione del danno non è gestita tramite Helvetic Warranty;
- a seguito di atti vandalici;
- conseguenti a incendio o eventi naturali;
- in seguito a disposizioni delle autorità, confische o sciopero;
- 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 nel caso in cui non si riscontri alcun danno assicurato all'oggetto assicurato;
- danni e costi dovuti a un'azione di richiamo dal mercato da parte del produttore.

Se il danno o il difetto da riparare non è un evento assicurato (caso di garanzia), la persona assicurata deve assumersi tutte le spese sostenute da Helvetia e/o da Helvetic Warranty.

16. 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.

17. Obblighi in caso di sinistro

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

- Il sinistro deve essere immediatamente denunciato a Helvetia (entro e non oltre 14 giorni dalla scoperta) 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 16
 - Internet: www.helvetic-warranty.ch
- Presentare il contratto di acquisto e, se richiesto, le fotografie dell'oggetto assicurato e fornire tutte le informazioni necessarie per determinare l'evento assicurato o l'entità dell'obbligo di erogare prestazioni dell'assicuratore.
- Se il danno è imputabile a un terzo (p. es. 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.

18. Gestore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty.

19. Conseguenze legali delle violazioni degli obblighi

- **Per quanto riguarda gli obblighi da adempiere prima del verificarsi dell'evento assicurato, come specificato nella clausola 16, 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 negligenza 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 erogare prestazioni. In caso di violazione dell'obbligo per negligenza 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 erogare 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 erogare prestazioni solo se la violazione è intenzionale.

L'assicuratore rimane obbligato a erogare le prestazioni se la persona assicurata dimostra di non aver violato l'obbligo per negligenza 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 subdolamente.

- **Per quanto riguarda gli obblighi da adempiere dopo il verificarsi dell'evento assicurato, come specificato nella clausola 17, vale 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 erogare prestazioni, a meno che la violazione non sia basata su dolo o negligenza grave.

Qualora l'obbligo non sia stato violato con l'intento di influenzare l'obbligo dell'assicuratore di erogare le prestazioni o di compromettere la determinazione di tali circostanze riconoscibilmente rilevanti ai fini dell'obbligo stesso, l'assicuratore rimane obbligato a erogare le prestazioni nella misura in cui la violazione non abbia influito né sulla determinazione dell'evento assicurato verificatosi o presunto tale, né sulla determinazione o sull'entità delle prestazioni dovute dall'assicuratore.

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

20. 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 a erogare le prestazioni ai sensi delle presenti CGA.

Se un responsabile civile è tenuto a rispondere dell'evento, il suo obbligo di risarcimento ha la precedenza sull'obbligo di prestazione di cui al presente contratto.

Qualora la parte responsabile rifiuti di adempiere al proprio obbligo di prestazione e sussista un danno risarcibile ai sensi delle presenti CGA, l'Helvetia anticiperà la prestazione subentrando nei diritti nei confronti della parte responsabile in virtù delle presenti CGA. Ai sensi delle presenti CGA, non sono rimborsabili la detrazione della franchigia o le differenze di franchigia nonché le riduzioni dovute a negligenza grave, violazioni degli obblighi, sottoassicurazione o divergenze di valutazione in caso di sinistro.

21. Trattamento di 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 (p. 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 <https://www.helvetia.com/ch/web/it/ci-presentiamo/contatto/protezionedeidati.html>.

22. 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.