

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Casco totale LIVIQUE / Protezione trasporto LIVIQUE:

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 Casco totale LIVIQUE e Protezione trasporto LIVIQUE per mobili (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 Casco totale LIVIQUE e alla Protezione trasporto LIVIQUE per mobili.
Assicuratore	L'ente che assicura i rischi per tutte le parti integranti concordate di cui alla 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 Casco totale LIVIQUE o per la Protezione trasporto LIVIQUE per mobili al momento dell'acquisto di un mobile.

Condizioni generali di assicurazione Casco totale LIVIQUE e Protezione trasporto LIVIQUE per mobili (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 mobile 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 si estende anche al 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 designazione dell'articolo e del modello e il numero di serie, a:

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

2. Acquisto dell'assicurazione

La copertura Casco totale e Protezione trasporto deve essere stipulata contemporaneamente al contratto di acquisto per l'oggetto in questione.

L'importo del premio, comprensivo dell'imposta di assicurazione applicabile, dipende dalla durata, dalla copertura selezionate 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 Casco totale e Protezione trasporto ha inizio:

- dall'acquisto in un negozio fisico: dal momento della spedizione/ritiro dell'oggetto assicurato (come da contratto di compravendita/bollettino di consegna);
- dall'acquisto nello shop online: dal momento della consegna dell'oggetto assicurato (come da bollettino di consegna).

La copertura assicurativa termina senza bisogno di disdetta:

- sette (7) giorni civili dopo l'inizio della copertura assicurativa in caso di Protezione trasporto;
- due anni (24 mesi) dopo l'inizio della copertura assicurativa in caso di Casco totale;
- in caso di danno totale (indipendentemente dalla durata della copertura assicurativa).

4. Revoca dell'assicurazione

È possibile revocare l'assicurazione Casco totale entro 14 giorni dalla stipula, 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.

Per la Protezione trasporto non sussiste alcun diritto di revoca.

5. Numero di sinistri assicurati

a) Casco totale

Il numero di sinistri Casco assicurati è limitato a due (2) sinistri, indipendentemente dalla causa che ha portato al danno assicurato (resta riservata la clausola 3 – termina in caso di danno totale).

b) Protezione trasporto

Il numero di sinistri Casco assicurati è limitato a un (1) sinistro, indipendentemente dalla causa che ha portato al danno assicurato (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'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

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

12. Eventi assicurati

a) Casco totale

Sono assicurati il danneggiamento (p. es. legno o vetro rotto) o la distruzione dell'oggetto assicurato a seguito di un'influenza esterna improvvisa o imprevista (p. es. caduta), oppure il danneggiamento o la distruzione causati da animali domestici, nonché macchie e imbrattamento improvvisi e imprevisti dovuti a:

- cibo o bevande;
- smalto per unghie;
- grasso o olio (nessuna copertura per i letti con materassi a molle insacchettate);
- candeggianti, acidi, soluzioni e sostanze caustiche o corrosive;
- adesivi o super colle;
- inchiostri o vernici;
- fluidi corporei umani o animali (nessuna copertura per i letti con materassi a molle insacchettate);
- azione dell'acqua, di liquidi, o calore;
- bruciature.

L'elenco è esaustivo.

b) Protezione trasporto

Sono assicurati il danneggiamento (p. es. legno o vetro rotto) o la distruzione dell'oggetto assicurato a seguito di una violenta influenza esterna, improvvisa o imprevista (p. es. caduta), che compromettono il funzionamento dell'oggetto assicurato.

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:

• In caso di danno parziale:

Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. I mobili di grandi dimensioni (come p. es. divani, tavoli e letti) vengono riparati in Svizzera gratuitamente presso il luogo di installazione oppure vengono prelevati per essere riparati in officina. 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 i veicoli a motore (p. es. zona a traffico vietato, funivie, ecc.), i costi supplementari che ne conseguono sono a carico della persona assicurata.

La persona assicurata è tenuta a inviare in riparazione tutti gli altri oggetti assicurati all'officina convenzionata di Helvetic Warranty. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata; le spese di rispedizione sono coperte dall'Helvetia.

• In caso di danno totale:

Un indennizzo, sotto forma di buono di LIVIQUE, del valore dell'oggetto assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo la seguente tabella (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 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. 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 prezzo d'acquisto originario.

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)
0 – 12	100%
13 – 24	80%

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

14. Franchigia

In caso di sinistro, la persona assicurata deve pagare una franchigia di CHF 85.00 per sinistro, da versare in anticipo con carta di credito o bonifico bancario a Helvetic Warranty. In caso di rifiuto del caso di sinistro, la franchigia viene rimborsata.

15. Esclusioni

Non sono assicurati danni, difetti, macchie e imbrattamento:

- alle parti esterne dell'oggetto assicurato (p. es. infossamenti, scorticature, graffi, ecc.), a condizione che il suo funzionamento non sia compromesso;
- concernenti materassi, coperte, piumini;
- in seguito a scolorimento ed esposizione ai raggi solari;
- dovuti a fumo, ceneri, inondazioni, vento, o ossidazione;
- causati da insetti, animali non domestici e uccelli selvatici;
- causati dallo sfilacciamento di tessuti o dalla perdita di bottoni;
- dovuti a caratteristiche naturali della pelle, come segni di bruciatura, di morso e di zecche e imperfezioni evidenti;
- a causa della perdita di elasticità della schiuma interna;
- a causa di crepe da tensione nel legno massiccio provocate da secchezza;
- verificatisi già prima dell'inizio dell'assicurazione;
- sorti prima o durante la consegna, a condizione che l'oggetto assicurato venga consegnato e installato da LIVIQUE o da un fornitore di servizi;
- coperti da altri contratti di assicurazione o responsabilità (responsabilità civile);
- che rientrano nella garanzia legale o contrattuale di un terzo (p. es. produttore o venditore);
- in seguito a modifiche apportate all'oggetto assicurato (p. es. mobili riadattati) non ammesse dal produttore o dal venditore;
- direttamente riconducibili all'invecchiamento, all'usura oppure a sporcizia o altri depositi;
- riconducibili a un utilizzo eccessivo dell'oggetto assicurato (p. es. uso commerciale);
- come la normale riduzione di potenza di batterie e dispositivi di illuminazione, molle a gas, alianti (parti soggette a usura);
- riconducibili a una manutenzione carente o alla mancata osservanza delle misure di manutenzione raccomandate dal produttore;
- in seguito a riparazioni non riuscite, eseguite sotto la garanzia del produttore;
- in seguito a errori di montaggio imputabili alla persona assicurata o a un montatore non incaricato dal produttore o dal venditore;
- causati da interventi di riparazione, manutenzione, ripristino o pulizia eseguiti in prima persona o fatti eseguire da terzi;
- attribuibili a negligenza grave o dolo dell'avente diritto, oppure causati da bambini;
- se la persona assicurata non è in grado di mettere a disposizione l'oggetto assicurato;
- per i quali la procedura di riparazione 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:

- macchie e imbrattamento in caso di Protezione trasporto;
- le graffiature causate dall'oggetto assicurato (p. es. dai piedi in metallo);
- danni conseguenti di ogni tipo causati dall'oggetto assicurato;
- 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 eliminare non è un evento assicurato, la persona assicurata deve assumersi tutte le spese sostenute dall'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 **Liquidatore dei sinistri** 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. Liquidatore 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 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.