

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Protect: Notificare un sinistro in modo semplice e veloce

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

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

Per la notifica di un sinistro vi occorrono i seguenti documenti:

- ricevuta d'acquisto
- codice IMEI o numero di serie dell'oggetto assicurato (indicati sul dispositivo, sulla confezione o sulla ricevuta d'acquisto)
- foto dell'oggetto danneggiato

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

Hotline sinistri: 0848 600 444

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 la riparazione del danno.

Importante:

Tenete presente che il danno deve essere verificato in via preventiva da Helvetic Warranty. In caso di riparazione senza previa approvazione di Helvetic Warranty, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte.

Furto:

Se il vostro apparecchio è stato rubato, vogliate procedere come segue:

1. Misura immediata: Fate bloccare dai vostri provider la carta SIM e i mezzi di pagamento memorizzati (carta di credito);
 2. Denunciate il furto alla polizia entro 24 ore;
 3. Notificateci il furto online subito dopo averlo denunciato alla polizia: www.helvetic-warranty.ch
-

Informativa per i clienti dell'assicurazione collettiva Protect (Edizione 02/2024)

Stipulante	<p>Tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e mobilezone AG, Suurstoffi 22, 6343 Rotkreuz (di seguito «mobilezone») 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 all'assicurazione elettronica distribuita da mobilezone.</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 mobilezone 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>Sono assicurati e aventi diritto i clienti che hanno sottoscritto l'assicurazione elettronica di mobilezone.</p>

Condizioni generali d'assicurazione Protect (edizione 02/2024)

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

1. Oggetto assicurato

È coperto contro gli eventi assicurati fino al limite massimo di indennizzo il dispositivo o accessorio elettronico indicato sulla ricevuta d'acquisto con marca, tipo e codice IMEI risp. 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:

- dopo 24 mesi;
- in caso di danno totale;
- in caso di furto.

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. Il premio corrisposto viene rimborsato alla persona assicurata.

4. Numero di sinistri assicurati

Durante il periodo assicurativo (punto 2) sono coperti tre (3) eventi assicurati. Ciò indipendentemente dalla causa che ha portato all'evento assicurato (resta riservato il punto 2 - termina in caso di danno totale o furto).

5. Persona assicurata/avente diritto in caso di sinistro

In caso di evento assicurato è assicurato e avente diritto il titolare della ricevuta d'acquisto, sulla quale sono riportati la stipulazione del contratto d'assicurazione e l'oggetto 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. Requisiti 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 nello stesso nucleo familiare della persona assicurata;
- l'oggetto assicurato deve essere stato acquistato in Svizzera.

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 d'assicurazione

La somma d'assicurazione 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 d'assicurazione. La prestazione in caso di abuso concernente il pagamento tramite carte di credito è limitata a un importo massimo di CHF 200 per evento.

11. Eventi assicurati

L'assicurazione copre il furto improvviso e imprevedibile, nonché il danneggiamento o la distruzione dell'oggetto assicurato a seguito di un'azione esterna improvvisa e imprevedibile conseguente a:

- rapina, furto con scasso o furto semplice;
- 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'assicurazione copre inoltre:

- i cali di prestazione dell'accumulatore/della batteria del 30% rispetto allo stato a nuovo;
- pagamenti abusivi tramite carte di credito. La copertura assicurativa si estende alle perdite finanziarie subite dalla persona assicurata a causa dell'utilizzo illecito o fraudolento della sua carta di credito o dei mezzi di pagamento elettronici memorizzati sull'oggetto assicurato. Vi sono annoverate in particolare, ma non solo, transazioni illecite e transazioni online e POS fraudolente. L'obbligo di prestazione decade se, entro 24 ore dalla constatazione di un utilizzo illecito o fraudolento della carta di credito, non viene richiesto il blocco della carta di credito in questione e non viene denunciato l'accaduto al posto di polizia locale competente.

L'elenco è esaustivo.

12. Prestazioni assicurative

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

- **In caso di danno parziale:**
Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale (senza abbonamento per i telefoni cellulari) dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. 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. La persona assicurata è tenuta a inviare l'oggetto assicurato in riparazione o per sostituzione all'officina convenzionata di Helvetic Warranty. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata; le spese di rispedizione vengono assunte dall'Helvetia.
- **In caso di danno totale o furto:** Un risarcimento, sotto forma di buono di mobilezone, del valore del dispositivo assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo le seguenti tabelle (valore attuale). Se tale prestazione è antieconomica, il cliente riceverà un oggetto sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La valutazione dell'economicità ai sensi delle presenti condizioni compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

In caso di danno totale (escluso in caso di furto), 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 di utilizzo):

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

• **In caso di pagamenti abusivi tramite carte di credito**

L'assicuratore rimborsa alla persona assicurata il danno finanziario comprovabile, generato direttamente dall'abuso concernente il pagamento tramite carte di credito o i mezzi di pagamento elettronici. Ciò include tra l'altro addebiti illeciti provocati da terzi e non imputabili alla persona assicurata.

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

13. Franchigia

In caso di sinistro, la persona assicurata è tenuta a farsi carico di una franchigia di CHF 85 per danneggiamento e di CHF 150 per furto che deve essere pagata anticipatamente a Helvetic Warranty tramite carta di credito o bonifico bancario. In caso di rifiuto del caso di sinistro, la franchigia viene rimborsata.

In caso di danni relativi ai cali di prestazione dell'accumulatore/della batteria e in caso di abuso concernente il pagamento tramite carte di credito non è prevista alcuna franchigia.

14. Esclusioni

Non sono assicurati danni e difetti:

- già verificatisi all'inizio dell'assicurazione;
- conseguenti ad abbandono, spostamento, perdita;
- 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 (p. 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 (salvo in caso di furto);
- 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 (salvo in caso di furto);
- 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;
- spese conseguenti al furto commesso da un borsaiolo dell'oggetto assicurato, o se l'oggetto assicurato viene lasciato incustodito, non nelle immediate vicinanze, in locali e/o luoghi pubblici o in veicoli non chiusi a chiave;
- 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 sulle istruzioni per l'uso e la manutenzione del produttore 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: 0848 600 444
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

In caso di abuso concernente i mezzi di pagamento elettronici, occorre notificare il sinistro indicando il numero di polizza per e-mail a schaden.protectclever@helvetic-warranty.ch.

Inoltre, la persona assicurata è tenuta a:

- comunicare il codice IMEI e/o il numero di serie di un oggetto assicurato e, su richiesta, a inoltrare la ricevuta d'acquisto e le fotografie del dispositivo.
- denunciare il furto del cellulare o l'abuso concernente pagamenti tramite cellulare alle autorità di polizia locale competenti entro 24 ore e a richiedere la redazione di un verbale di polizia;
- richiedere il blocco del mezzo di pagamento elettronico entro 24 ore dalla constatazione del furto;
- inoltrare un conteggio dettagliato dal quale si evincono i pagamenti tramite carte di credito effettuati abusivamente.

17. Liquidatore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty.

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

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, 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 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>.

21. Foro competente e diritto applicabile

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dalla presente assicurazione o a essa correlate è, a scelta, la sede dell'Helvetia (San Gallo) o il domicilio della persona assicurata. La presente assicurazione è disciplinata dal diritto svizzero.