

# Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

## XXXLutz Zufriedenheitsgarantie:

### 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](http://www.helvetic-warranty.ch)

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufvertrag und Lieferschein von XXXLutz
- Artikel- und Modellbezeichnung des versicherten Gegenstandes gemäss Kaufvertrag
- Fotos des versicherten Gegenstandes

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

Schaden-Hotline: +41 44 563 62 12

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 XXXLutz Zufriedenheitsgarantie für Matratzen & Topper (Ausgabe 04/2025)

<b>Versicherungsnehmerin</b>	<p>Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend "Helvetia") als Versicherer und XLCH AG, Rössliweg 48, 4852 Rothrist (nachstehend «XXXLutz») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend "Kollektivversicherungsvertrag").</p> <p>Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der XXXLutz Zufriedenheitsgarantie für Matratzen und Topper vor.</p>
<b>Risikoträger</b>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist:</p> <p>Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.</p>
<b>Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung</b>	<p>Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
<b>Versicherte Person</b>	<p>Kunden von XXXLutz können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert ist die im Kaufvertrag mit Artikel- und Modell bezeichnete Matratze oder Topper gemäss den nachfolgenden AVB.</p>

## Allgemeine Versicherungsbedingungen XXXLutz Zufriedenheitsgarantie für Matratzen und Topper (Ausgabe 04/2025)

### Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der XXXLutz Suisse SA (XXXLutz) 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/der auf dem Kaufvertrag mit Artikel- und Modell aufgeführte Matratze oder Topper (nachfolgend "versicherter Gegenstand") gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

Wird der versicherte Gegenstand im Rahmen eines Versicherungsfalles oder infolge Gewährleistung oder Garantie (Hersteller- und Verkäufergarantie) ausgetauscht, so geht der Versicherungsschutz gemäss dieser AVB auf den Ersatzgegenstand über. Die Dauer der Versicherung bleibt dabei 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.XXXLutz@helvetic-warranty.ch](mailto:claim.XXXLutz@helvetic-warranty.ch)

#### 2. Kauf, Beginn und Dauer der Versicherung

Die Deckung der Zufriedenheitsgarantie muss zwingend gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand durch Beitritt zum Kollektivversicherungsvertrag abgeschlossen werden.

Der Versicherungsschutz beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes (gemäss Versicherungszertifikat) und endet:

- 100 Tage nach Beginn des Versicherungsschutzes;
- mit der Rückgabe des versicherten Gegenstandes.

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. 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 XXXLutz zurückerstattet.

#### 4. Anzahl versicherter Schadenfälle

Bei der Zufriedenheitsgarantie gibt es eine Begrenzung von einem (1) Fall. Bei einer genehmigten Rückgabe erlischt die Versicherung.

#### 5. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und anspruchsberechtigt gegenüber dem Versicherer ist bei einem versicherten Ereignis der Inhaber des Kaufvertrags, 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.

#### 6. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt in der Schweiz und im Fürstentum Lichtenstein.

#### 7. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

Vorausgesetzt sind folgende Kriterien für den Versicherungsschutz je versicherter Gegenstand:

- 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.
- Der versicherte Gegenstand muss mindestens 30 Tage (Karenzfrist) zum probeliegen genutzt worden sein. Erst nach Ablauf dieses 30-tägigen Probeliegens kann die versicherte Person eine Leistung beanspruchen.

#### 8. Verkauf des versicherten Gegenstandes

Wird der versicherte Gegenstand verkauft, so erlischt die Versicherung, da der Versicherungsschutz auf die versicherte Person abgestimmt ist.

#### 9. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Netto-Kaufpreis des versicherten Gegenstandes (bezahlter Nettobetrag).

#### 10. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

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

#### 11. Versicherte Ereignisse

Versichert ist die Zufriedenheit der versicherten Person in Bezug auf den versicherten Gegenstand.

#### 12. Versicherungsleistung

Im Schadenfall erstattet Helvetia der versicherten Person den Kaufpreis des versicherten Gegenstandes in Form eines Gutscheins von XXXLutz.

Allfällige Transport- und Fahrtkosten gehen zu Lasten der versicherten Person.

#### 13. Selbstbehalt

Im Schadenfall wird kein Selbstbehalt erhoben.

#### 14. Ausschlüsse

Die Rückgabe des versicherten Gegenstandes ist ausgeschlossen, wenn dieser:

- Schäden oder Abnutzungen durch unsachgemässe Handhabung, Fahrlässigkeit oder absichtliche Beschädigung aufweist;
- verschmutzt oder unhygienisch ist;
- Flecken durch Flüssigkeiten, Lebensmittel, Körperflüssigkeiten oder andere Substanzen aufweist;
- Schäden oder Beeinträchtigungen durch Änderungen, Umbauten oder Reparaturen aufweist;

- nicht in der Originalverpackung oder einen adäquaten Schutz transportiert werden kann;
- nach Tieren riecht oder mit Tierhaaren bedeckt ist;
- nach Zigarettenrauch riecht oder durch Zigarettenrauch verfärbt ist;
- Schäden oder Verformungen durch unsachgemässe Nutzung, wie z.B. das Springen auf der Matratze oder unsachgemässe Lagerung aufweist;
- gewerblich oder in einer nicht-privaten Umgebung genutzt wurde;
- Schäden durch Missachtung der vom Hersteller angegebenen Pflege- und Gebrauchshinweise aufweist;
- Schäden oder Verformungen durch die Nutzung einer ungeeigneten oder defekten Unterlage aufweist.

Diese Ausschlüsse stellen sicher, dass nur solche versicherten Gegenstände zurückgegeben werden können, die unter normalen Bedingungen getestet wurden und keinen Verschleiss, Verschmutzung oder Schaden aufweisen.

#### 15. Generelle Obliegenheiten

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

#### 16. Obliegenheiten im Schadenfall

Im Schadenfall hat die versicherte Person folgende Pflichten:

- Den Schadenfall unverzüglich an Helvetic (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 58  
- Internet: [www.helvetic-warranty.ch](http://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.
- Den versicherten Gegenstand bei einem versicherten Ereignis selbstständig zu XXXLutz zurückzubringen.

#### 17. Schadenregulierer

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty bearbeitet.

#### 18. Rechtsfolgen von Obliegenheitsverletzungen

- **In Ansehung der unter Ziffer 15 genannten, vor Eintritt des Versicherungsfalles 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 16 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 zugewandt sind, in der die Obliegenheit mitgeteilt wird.

#### 19. 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.

#### 20. 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.

**21. 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.