

## Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

### POCO 100 Nächte Probeschlafen:

#### Schaden melden – einfach und schnell

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

Melden Sie den Schaden unverzüglich online unter: **[www.helvetia.helvetic-warranty.app](http://www.helvetia.helvetic-warranty.app)**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufvertrag und Lieferschein der versicherten Matratze oder des versicherten Toppers von POCO
- Artikel- und Modellbezeichnung der versicherten Matratze oder des versicherten Toppers gemäß Kaufvertrag/Lieferschein
- Fotos der Matratze oder des Toppers

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

Schaden-Hotline: 0800 400 22 12

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

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

---

#### **Wichtig:**

**Beachten Sie, dass der Anspruch vorab von Helvetia geprüft werden muss.**

**Bei einer Rückgabe ohne vorherige Zusage von Helvetia können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.**

# Kundeninformation Gruppenversicherung

## POCO 100 Nächte Probeschlafen für Matratzen und Topper (Ausgabe 10/2024)

<p><b>Versicherungsnehmerin</b></p>	<p>Zwischen Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (nachstehend «<b>Helvetia</b>») als Versicherer und POCO Einrichtungsmärkte GmbH, Industriestraße 39, 59192 Bergkamen, Deutschland (nachstehend «<b>POCO</b>») als Versicherungsnehmerin besteht ein Gruppenversicherungsvertrag (nachstehend «<b>Gruppenversicherungsvertrag</b>»).</p> <p>Der Gruppenversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der POCO 100 Nächte Probeschlafen für Matratzen und Topper vor.</p>
<p><b>Risikoträger</b></p>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist:</p> <p>Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (Handelsregister des Fürstentums Liechtenstein; Registernummer FL-0002.191.766-9)</p> <p>Zuständige Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein</p>
<p><b>Versicherte Person</b></p>	<p>Kunden von POCO können dem Gruppenversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschließlich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert ist die im Kaufvertrag/Lieferschein mit Artikel- und Modellbezeichnung bezeichnete Matratze oder Topper gemäß den nachfolgenden AVB.</p>

## Allgemeine Versicherungsbedingungen POCO 100 Nächte Probeschlafen für Matratzen und Topper (Ausgabe 10/2024)

Allgemeine Versicherungsbedingungen (nachstehend "AVB") zum Gruppenversicherungsvertrag zwischen Helvetia Global Solutions Ltd (nachstehend "Helvetia") als Versicherer und der POCO Einrichtungsmärkte GmbH (nachstehend "POCO") als Versicherungsnehmerin.

### 1. Aufsichtsbehörde

Als Versicherer untersteht Helvetia der Aufsicht durch die FMA-Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstraße 109, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein.

### 2. Versicherter Gegenstand

Versichert ist die auf dem Kaufvertrag (Versicherungsbestätigung) mit Artikelnummer und Artikel- und Modellbezeichnung aufgeführte Matratze oder Topper (nachfolgend "versicherter Gegenstand"), gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstenschädigungsgrenze.

Wird der versicherte Gegenstand 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 mit der Angabe der Artikel- und Modellbezeichnung schriftlich mitzuteilen an:

E-Mail: poco.helvetia@helvetic-warranty.net

### 3. Kauf der Versicherung

Die Deckung der 100 Nächte Probeschlafen muss zwingend gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand durch Beitritt zum Gruppenversicherungsvertrag 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.

### 4. Beginn und Dauer des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz der 100 Nächte Probeschlafen beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs/Auslieferung des versicherten Gegenstandes (gemäß Kaufvertrag/Lieferchein) und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf:

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

### 5. Rücknahme der Erklärung zum Beitritt zur Gruppenversicherung

- (1) Die versicherte Person kann innerhalb von 14 Tagen in geschriebener Form (z. B. Brief, Fax, E-Mail) die Erklärung zum Beitritt zur Gruppenversicherung zurücknehmen.
- (2) Die Rücknahmefrist beginnt mit der Abgabe der Erklärung zum Beitritt zum Gruppenversicherungsvertrag (= Aushändigung bzw. Zusendung der Versicherungsbestätigung), jedoch nicht, bevor die versicherte Person die Kundeninformation, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen einschließlich dieser Belehrung über das Rücknahmerecht erhalten hat.
- (3) Die Rücknahmeerklärung ist zu richten an:  
Helvetia Global Solutions Ltd  
Aeulestrasse 60  
9490 Vaduz  
Fürstentum Liechtenstein  
Mail: poco.helvetia@helvetic-warranty.net

Zur Wahrung der Rücknahmefrist reicht es aus, dass die Rücknahmeerklärung vor Ablauf der Rücknahmefrist abgesendet wird. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich des Versicherungsvertreters gelangt.

- (4) Mit der Rücknahme enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und die künftigen Verpflichtungen der versicherten Person aus dem Versicherungsvertrag. Hat Helvetia bereits Deckung gewährt, so gebührt ihr eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn die versicherte Person bereits Prämien geleistet hat, die über diesen Prämienbetrag hinausgehen, so hat Helvetia diese der versicherten Person ohne Abzüge zurückzuzahlen. Die Erstattung der Prämie findet durch POCO oder Helvetia statt.

### 6. Anzahl versicherter Fälle

Bei 100 Nächte Probeschlafen gibt es eine Begrenzung von einem (1) Fall. Bei einer genehmigten Rückgabe erlischt die Versicherung.

### 7. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und direkt anspruchsberechtigt gegenüber dem Versicherer ist bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber der Versicherungsbestätigung (Kaufvertrag) für den versicherten Gegenstand. Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in Deutschland haben.

### 8. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt in Deutschland.

### 9. 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 Deutschland 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.

### 10. Verkauf des versicherten Gegenstandes

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

### 11. Versicherungssumme

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

## 12. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

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

## 13. Versicherte Ereignisse

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

## 14. Versicherungsleistung

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

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

## 15. Selbstbehalt

Im Schadenfall wird kein Selbstbehalt erhoben.

## 16. 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.

## 17. Generelle Obliegenheiten

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

## 18. 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: 0800 400 22 12
  - Internet: [www.helvetia.helvetic-warranty.app](http://www.helvetia.helvetic-warranty.app)
- 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.
- Die gesetzlichen Auskunfts- und Mitwirkungspflichten nach §§ 31 und 82 VVG sind von der versicherten Person analog zu beachten.
- 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 POCO zurückzubringen.

## 19. Rechtsfolgen von Obliegenheitsverletzungen

### • In Ansehung der unter Ziffer 17 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 vorgesehene 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 18 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 bearbeiten 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 <https://www.helvetia.com/global/globalsolutions/en/home/services/privacy.html> abrufbar.

## 22. Beschwerdemöglichkeit und gesetzliche Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten

Unser Ziel ist es, einen exzellenten Service zu bieten. Sollten es jedoch wider Erwarten einen Anlass zur Beschwerde geben, kann sich die versicherte Person wie folgt an Helvetia wenden:

Helvetia Global Solution Ltd  
Aeulestrasse 60  
9490 Vaduz  
Liechtenstein  
Mail: [poco.helvetia@helvetic-warranty.net](mailto:poco.helvetia@helvetic-warranty.net)

Dabei sind die folgenden Informationen anzugeben:

- Kopie Ihres Versicherungsscheines (Kaufvertrag);
- Namen und Kontaktdaten;
- Detaillierte Beschreibung des Anliegens und/oder der Streitigkeit sowie der angestrebten Lösung; und
- Beschreibung der Versuche, die Sie mit Mitarbeitern von Helvetia unternommen haben, um das Problem zu lösen.

Sollten die versicherte Person mit der Entscheidung oder Verhandlung mit Helvetia nicht zufrieden sein, kann sie sich an die für Helvetia zuständige Aufsicht wenden (Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz). Bitte beachten Sie, dass die FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein keine Schiedsstelle ist und einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann.

Zur aussergerichtlichen Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Versicherungsvertreibern über die erbrachten Dienstleistungen ist die Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich des Fürstentums Liechtenstein zuständig (<http://www.schlichtungsstelle.li>).

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

## 23. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf das Versicherungsverhältnis findet das deutsche Recht Anwendung. Alle Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder dieser Ausführung dieses Vertrages auftreten, sind vor den zuständigen deutschen Gerichten auszutragen. Der Gerichtsstand ist nach Wahl der versicherten Person Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (Sitz von Helvetia) oder der Ort in der Bundesrepublik Deutschland, an welchem die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren ständigen Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat.