

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

POCO Garantie 2+1 für Matratzen:

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**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufvertrag und Lieferschein des versicherten Gegenstandes von POCO
- Artikel- und Modellbezeichnung des versicherten Gegenstandes gemäß Kaufvertrag/Lieferschein
- Fotos des versicherten Gegenstandes

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 Schaden vorab von Helvetia geprüft werden muss.

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

Kundeninformation Gruppenversicherung

POCO Garantie 2+1 für Matratzen (Ausgabe 02/2026)

<p>Versicherungsnehmerin</p>	<p>Zwischen Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein (nachstehend «Helvetia») als Versicherer und POCO Einrichtungsmärkte GmbH, Industriestraße 39, 59192 Bergkamen, Deutschland (nachstehend «POCO») als Versicherungsnehmerin besteht ein Gruppenversicherungsvertrag (nachstehend «Gruppenversicherungsvertrag»).</p> <p>Der Gruppenversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der POCO Garantie 2+1 für Matratzen vor.</p>
<p>Risikoträger</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>Versicherte Person</p>	<p>Kunden von POCO können dem Gruppenversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschließlich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die POCO Garantie 2+1 für Matratzen beim Kauf einer Matratze erworben haben.</p>

Allgemeine Versicherungsbedingungen POCO Garantie 2+1 für Matratzen (Ausgabe 02/2026)

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 (nachfolgend "versicherter Gegenstand"), gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

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 unter Angabe der Artikel- und Modellbezeichnung schriftlich mitzuteilen an:

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

3. Kauf der Versicherung

Die Deckung der Garantie 2+1 kann gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand oder innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist bzw. innerhalb der Laufzeit einer von POCO gewährten Garantie durch Beitritt zum Gruppenversicherungsvertrag erworben werden.

Die Höhe der Prämie inklusive der geltenden Versicherungssteuer ist abhängig von der Laufzeit, Deckung und vom Kaufpreis (Versicherungssumme) und wird mit dem Abschluss des Beitritts fällig.

4. Beginn und Dauer des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz der Garantieverlängerung beginnt nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistung von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Bezug des versicherten Gegenstandes und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, je nach Produkt:

- ein Jahr (12 Monate) nach Beginn des Versicherungsschutzes bei der Garantie 2+1;
- im Totalschadenfall (unabhängig von der Zeitdauer des Versicherungsschutzes).

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 Behörde 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 Schadenfälle

Die Anzahl versicherter Garantiefälle ist nicht begrenzt (unter Vorbehalt von Ziffer 4 – endet im Totalschadenfall).

7. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und direkt anspruchsberechtigt gegenüber dem Versicherer ist bei einem versicherten Ereignis der Inhaber des Kaufvertrags (Versicherungsbestätigung) 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.

10. Verkauf des versicherten Gegenstandes

Wird der versicherte Gegenstand verkauft, so geht der Versicherungsschutz mit dem Eigentum des versicherten Gegenstandes auf den rechtmäßigen Erwerber über, sofern dieser seinen Wohnsitz in Deutschland hat und Helvetia dessen Anschrift mitgeteilt wird.

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 sind Schäden und Mängel aufgrund Konstruktions-, Material-, Fabrikationsfehler:

- Verlust von Form- und Haltbarkeit der Kernmaterialien der Matratze;
- Entstehung von Dellen oder Schaumstoffschäden trotz sachgemäßer Verwendung/Lagerung;
- beschädigte Federn und Tragegriffe;
- sich von selbst lösende Nähte;
- übermäßiges (mehr als 3cm) Durchhängen (Kuhlenbildung).

Diese Aufzählung ist abschließend.

14. Versicherungsleistung

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von POCO im Wert des versicherten Gegenstandes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis gemäss nachfolgenden Tabellen (Zeitwert). Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde einen Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingungen obliegt einzig der Helvetia.

Im Schadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über und muss vor der Versicherungsleistung zu POCO zurückgebracht werden.

Der Zeitwert wird wie folgt definiert (nach Monaten):

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
25 – 36	100%

Allfällige Entsorgungskosten (insbesondere Transport- und Fahrtkosten) gehen zu Lasten der versicherten Person.

15. Selbstbehalt

Im Schadenfall wird kein Selbstbehalt erhoben.

16. Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- die auf äussere Einwirkungen zurückzuführen sind (z.B. Schnitte, Löcher, Brandflecken, Flecken durch Flüssigkeiten wie Getränke, Blut, Urin, etc.);
- aufgrund von leichtem Durchhängen (Kuhlenbildung) von weniger als 3cm;
- infolge dauerhafter Durchfeuchtung (Schweiß, Nässe, fehlende Belüftung);
- aufgrund persönlicher (veränderter) Komfort-/Schlafpräferenzen (z.B. Härtegrad der Matratze);
- die aufgrund der Nutzung ohne geeigneten Lattenrost oder auf ungeeigneten/unzulässigen Flächen (z.B. direkt auf dem Boden) entstehen;
- die aufgrund von falschem Lagern entstehen (z.B. eingerollt über Monate);
- die unmittelbar auf Alterung oder Abnutzung zurückzuführen sind (z.B. Bildung von Fusseln und kleiner Knötchen/Kügelchen (Pills), Ausbleichen, etc.);
- infolge von Verblässen, Verfärbungen und Einwirkung von Sonneneinstrahlung;
- infolge von Rauch, Asche, Überschwemmung, Wind oder Oxidation;
- die durch Insekten, Tiere oder wilde Vögel verursacht wurden;
- die bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die auf eine übermäßige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf mangelhafte Pflege oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurückzuführen sind (z.B. Schimmelbefall);
- verursacht durch grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten oder verursacht durch Kinder;
- die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäss Herstellerangaben zurückzuführen sind;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, den versicherten Gegenstand zur Verfügung zu stellen;
- bei welchen der Schadenprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- als Folge von Vandalismus;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am versicherten Gegenstand festzustellen ist;
- Schäden und Kosten, die aufgrund einer Rückrufaktion seitens des Herstellers entstehen.

Handelt es sich bei dem zu behebenden Mangel nicht um ein versichertes Ereignis (Garantiefall), hat die versicherte Person sämtliche Helvetia entstandenen Kosten zu tragen.

17. Generelle Obliegenheiten

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller 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
- 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.

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 grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Handelns, Obliegenheitsverletzungen, Unterversicherung oder unterschiedlichen Bewertungen im Schadenfall werden durch diese AVB nicht ersetzt.

21. 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 <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

Dabei sind die folgenden Informationen anzugeben:

- Kopie Ihrer Versicherungsbestätigung (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.