

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Casco totale inclusi servizi AppleCare:

Notificare un sinistro in modo semplice e rapido

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

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

Per notificare un sinistro occorrono i seguenti documenti:

- Ricevuta d'acquisto di Media Markt
- IMEI o numero di serie del dispositivo assicurato (è indicato sul dispositivo, sulla confezione o talvolta sulla ricevuta d'acquisto)
- Fotografie del dispositivo danneggiato.

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

Hotline sinistri: 0848 640 600

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì / dalle ore 09:00 alle ore 18:00

Se il sinistro è coperto, Helvetic Warranty intraprenderà i passi necessari per la riparazione 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.

Furto:

Se il vostro dispositivo è stato rubato, vi preghiamo di procedere come segue:

1. Azione immediata: far bloccare la carta SIM dal proprio provider.
2. Denunciate il furto alla polizia locale entro 24 ore
3. Notificateci il furto online subito dopo averlo denunciato alla polizia: www.helvetic-warranty.ch

Successivamente alla notifica online, inviate il modulo di notifica del sinistro firmato e gli ulteriori documenti necessari, conformemente a quanto indicato nel suddetto modulo, via e-mail all'indirizzo:

schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch

Informazioni per i clienti dell'assicurazione collettiva Media Markt Casco totale con servizi Apple Care (edizione 03/2025)

Stipulante	Tra l'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e Media Markt Svizzera SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (di seguito «Media Markt») in veste di stipulante sussiste un contratto di assicurazione collettiva (di seguito «contratto di assicurazione collettiva»). Tale contratto d'assicurazione collettiva prevede determinate prestazioni assicurative in relazione all'assicurazione casco totale distribuita da Media Markt con i servizi Apple Care.
Assicuratore	L'ente che assicura il rischio per tutte le parti integranti concordate della presente assicurazione è: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo
Competenze relative all'assicurazione e alla liquidazione dei sinistri	La società cui compete la gestione di questa assicurazione e la liquidazione di eventuali sinistri è: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Persona assicurata	I clienti di Media Markt 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 optato per l'assicurazione casco totale con i servizi Apple Care all'acquisto dello smartphone.
Assistenza e supporto Apple	È possibile usufruire del servizio e del supporto tecnico contattando Apple al numero 0800 00 1853 o visitando il sito https://support.apple.com/fr-ch. È necessario indicare il numero IMEI.

Condizioni generali d'assicurazione Casco totale Media Markt con servizi Apple Care (edizione 03/2025)

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

La versione vincolante delle Condizioni Generali di Assicurazione (CGA) è redatta in tedesco. Inoltre, mettiamo a disposizione dei nostri clienti le traduzioni delle CGA in francese e italiano. In caso di dubbio, fa fede la versione tedesca.

1. Oggetto assicurato

L'assicurazione copre il dispositivo indicato sulla ricevuta d'acquisto insieme a marca, tipo e numero IMEI (di seguito oggetto assicurato) contro gli eventi assicurati e fino al limite massimo di indennizzo.

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 la scadenza della durata selezionata di 12 o 24 mesi;
- dopo due (durata 12 mesi) o quattro (durata 24 mesi) richieste di rimborso.

3. Revoca dell'assicurazione

È possibile revocare l'assicurazione entro 30 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 versato è rimborsato alla persona assicurata da Media Markt.

4. Numero di sinistri assicurati

Durante la durata dell'assicurazione (clausola 2) è coperto il seguente numero di eventi assicurati (clausola 11):

- per un periodo assicurativo di 12 mesi: un (1) evento assicurato e un (1) caso di furto;
- per un periodo assicurativo di 24 mesi: un (1) evento assicurato e un (1) caso di furto per anno assicurativo.

5. Persona assicurata/avente diritto in caso di sinistro

La persona assicurata e avente diritto in caso di sinistro è il titolare della ricevuta d'acquisto sulla quale sono riportati il contratto d'assicurazione e il dispositivo elettronico assicurato. La persona assicurata deve avere il domicilio permanente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6. Validità territoriale

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

7. Requisito 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 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.

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 assicurata

La somma assicurata 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 assicurata.

11. Eventi assicurati

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

- la perdita del 20% di potenza della batteria rispetto allo stato a nuovo.

L'elenco è esaustivo.

12. Prestazione assicurativa

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

In caso di danno parziale:

I costi di riparazione dell'oggetto assicurato. Ai fini della riparazione/sostituzione, la persona assicurata deve consegnare l'oggetto assicurato presso un Media Markt Smartbar (centro di assistenza presente nei negozi Media Markt in Svizzera) o presso un Apple Retail Store, oppure tramite un fornitore di servizi autorizzato Apple (in tutto il mondo).

Se non è possibile procedere alla riparazione, sarà fornito un dispositivo sostitutivo certificato (sostituzione), da questo momento l'oggetto originariamente assicurato diventa di proprietà dell'Helvetia. La valutazione di una riparazione o di una sostituzione ai sensi di questa condizione spetta all'Helvetia e a 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 o furto:**

Un dispositivo sostitutivo ricondizionato o ricertificato da Apple dello stesso tipo e della stessa qualità dell'oggetto assicurato. Se l'oggetto assicurato interessato dal danno totale o dal furto non è più disponibile, la persona assicurata riceve in alternativa, entro i limiti del prezzo di acquisto dell'oggetto assicurato al momento del danno, un dispositivo di un altro tipo/modello con caratteristiche tecniche comparabili. Se possibile, verrà mantenuto il colore, ma non può essere garantito. In caso di danno totale, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore. Le spese di spedizione sono a carico della 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 furto, la persona assicurata è tenuta a farsi carico di una franchigia, che deve essere pagata anticipatamente a Helvetic Warranty tramite carta di credito o bonifico bancario. Una volta ricevuto l'importo, saranno avviate le operazioni necessarie alla liquidazione del danno. In caso di rifiuto del caso di sinistro la franchigia viene rimborsata.

In caso di sostituzione dell'oggetto assicurato a causa di un danneggiamento, la franchigia deve essere pagata al momento della richiesta di risarcimento danni in loco da Media Markt, un Apple Retail Store o un Apple Authorised Service Provider (in tutto il mondo).

Tipo di sinistro	Franchigia
Riparazione	CHF 00.00
Sostituzione dell'oggetto in caso di danneggiamento	CHF 99.00
Sostituzione dell'oggetto in caso di furto	CHF 99.00

14. Esclusioni

Non sono assicurati danni e difetti:

- già verificatisi all'inizio dell'assicurazione;
- derivanti da abbandono, collocazione fuori posto o smarrimento;
- 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 (ad 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 (fatta eccezione per il 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;
- 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;
- le spese sostenute in seguito a borseggio dell'oggetto assicurato o se il telefono cellulare assicurato viene lasciato incustodito in aree pubbliche 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 all'apparecchio assicurato;
- le spese per il recupero di dati, software, informazioni o musica memorizzati sull'oggetto assicurato;
- danni e costi sostenuti a causa di un richiamo da parte del produttore.

Nota sui componenti di fornitori terzi:

L'installazione di componenti di fornitori terzi potrebbe influire sulla vostra copertura assicurativa. La fruizione della prestazione assicurativa potrebbe infatti essere limitata nel caso in cui il dispositivo non sia completamente ed esclusivamente dotato di componenti originali o di componenti sostitutivi autorizzati da Apple. Tale limitazione non pregiudica i vostri diritti in veste di consumatori.

15. Obblighi generali

La persona assicurata è tenuta a informarsi attraverso le istruzioni per l'uso e la manutenzione fornite dai produttori 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 640 600
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

La persona assicurata è inoltre tenuta a:

- comunicare il numero IMEI dell'oggetto assicurato e, su richiesta, presentare la prova d'acquisto e le foto dell'oggetto assicurato;
- denunciare il furto all'autorità di polizia locale competente entro 24 ore e far redigere un verbale di polizia.

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 (ad 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 sul trattamento 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 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.

Offerta gratuita per 50 GB di spazio di archiviazione iCloud

1. Il periodo di validità dell'offerta gratuita per 50 GB di spazio di archiviazione iCloud (l'«offerta») inizia alla data di attivazione dell'offerta e si estende fino alla scadenza o fino alla disdetta dell'assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare (il «periodo dell'offerta»), alle seguenti condizioni: se (1) attivate una nuova assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare e (2) accedete a iCloud entro 28 giorni dalla scadenza o dalla disdetta (se applicabile) con l'ID Apple originariamente utilizzato per attivare l'offerta, la nuova assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare sostituisce la precedente assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare in relazione a queste condizioni e la vostra offerta rimane attiva.

2. Condizioni di utilizzo

((1) Dovete accedere a iCloud tramite il dispositivo mobile, per il quale è valida l'assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare. iCloud è un servizio fornito da Apple. Cliccate qui per visualizzare le condizioni generali di iCloud: <https://www.apple.com/chde/legal/internet-services/icloud/de/terms.html>.

(2) Per l'ID Apple utilizzato per accedere a iCloud dal dispositivo mobile assicurato, occorre impostare la Svizzera come paese/regione per iTunes.

(3) Per ogni ID Apple vengono offerti gratuitamente 50 GB di spazio di archiviazione iCloud. Anche se sono coperti più dispositivi mobili, l'offerta è valida una sola volta per il vostro account ID Apple.

(4) Potete accedere al vostro spazio di archiviazione iCloud gratuito da 50 GB da più dispositivi su cui avete effettuato l'accesso con lo stesso ID Apple.

3. Attivazione dell'offerta di archiviazione iCloud gratuita da 50 GB

(1) Per riscattare l'offerta, accedete a iCloud dal vostro dispositivo mobile assicurato e attendete una notifica che vi invita ad attivare il vostro spazio di archiviazione iCloud gratuito (potrebbero essere necessarie fino a 72 ore per riceverla).

(2) Se avete già sottoscritto un piano di archiviazione iCloud a pagamento, potrebbe essere necessario navigare nelle impostazioni di archiviazione iCloud sul vostro dispositivo mobile e selezionare il piano di archiviazione da 50 GB, che viene visualizzato come gratuito. Cliccate qui per saperne di più sulla gestione dello spazio di archiviazione iCloud: <https://support.apple.com/HT204247>.

3) Una volta avviato il Protection Plan per il vostro dispositivo mobile, potrete attivare in qualsiasi momento l'offerta di archiviazione gratuita iCloud da 50 GB; a condizione che, al momento dell'attivazione, un dispositivo mobile di questo tipo sia ancora coperto dall'assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare (vale a dire che un piano di questo tipo non è scaduto né è stato disdetto).

(4) L'inizio dell'offerta di archiviazione iCloud gratuita da 50 GB dipende dal piano di archiviazione iCloud che avete sottoscritto prima di attivare l'offerta.

(a) Se attualmente utilizzate il piano di archiviazione gratuito da 5 GB, l'offerta inizia non appena la attivate.

(b) Se attualmente avete sottoscritto il piano di archiviazione a pagamento da 50 GB, l'offerta inizia non appena la attivate. In questo caso riceverete però un rimborso proporzionale per il resto del periodo di fatturazione corrente del vostro piano di archiviazione iCloud (se applicabile).

(c) Se avete già sottoscritto il piano di archiviazione iCloud da 200 GB o da 2 TB, l'offerta verrà attivata al termine del vostro attuale periodo di fatturazione e non verrà effettuato alcun rimborso.

(5) Dopo aver riscattato l'offerta potrete passare in qualsiasi momento al piano di archiviazione iCloud da 200 GB o 2 TB e vi verrà addebitata la tariffa mensile regolare corrispondente. Dopodiché, l'offerta non sarà più disponibile e il piano di archiviazione da 50 GB sarà disponibile solo alla normale tariffa mensile.

4. Disdetta dell'offerta di archiviazione iCloud gratuita da 50 GB

(1) Al termine del periodo dell'offerta, il vostro piano di archiviazione iCloud verrà rinnovato automaticamente e ogni mese vi sarà addebitata la normale tariffa mensile, a meno che non notifiariate la disdetta almeno un giorno prima della data di rinnovo. Ciò presuppone che le tariffe mensili inizino non prima di 28 giorni dopo la scadenza dell'offerta.

(2) A titolo di chiarimento: dopo la scadenza o la disdetta dell'assicurazione casco totale inclusi i servizi AppleCare, l'offerta può scadere. A quel punto, il vostro piano di archiviazione iCloud sarà rinnovato automaticamente alla tariffa mensile regolare e vi sarà fatturata la tariffa mensile regolare, come descritto sopra.