

Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre

Casco complète avec AppleCare Services:

Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez procéder comme suit:

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible sur: www.helvetic-warranty.ch

Pour votre déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

- Justificatif d'achat de Media Markt
- Numéro IMEI ou numéro de série de l'appareil assuré
(vous le trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)
- Photos de l'appareil endommagé

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d'aide pour une déclaration de sinistre en ligne:

Hotline Sinistres: 0848 640 600

Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour le régler.

Important:

veuillez noter que le sinistre doit d'abord être examiné par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans le consentement préalable d'Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusées ou réduites.

Vol:

si votre appareil a été volé, veuillez procéder comme suit:

1. Mesure immédiate : faire bloquer la carte SIM auprès de votre fournisseur d'accès.
2. Procédez à une déclaration de vol dans les 24 heures auprès de la police locale compétente.
3. Tout de suite après avoir porté plainte à la police, déclarez le sinistre en ligne sur: www.helvetic-warranty.ch

Après la déclaration en ligne, envoyez le formulaire de sinistre signé et les documents supplémentaires nécessaires indiqués dans le formulaire par courriel à:

schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch

Information client assurance collective

Casco complète avec Apple Care Services (édition 03/2025)

Preneuse d'assurance	Un contrat d'assurance collective (ci-après «contrat d'assurance collective») existe entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Media Markt Suisse SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietlikon (ci-après «Media Markt») en tant que preneuse d'assurance. Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec l'assurance Casco complète avec AppleCare Services distribuée par Media Markt.
Assureur du risque	L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues dans cette assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon
Personne assurée	Les clients de Media Markt peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia. Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont acquis la couverture Casco complète avec AppleCare Services lors de l'achat du smartphone.
Service et assistance Apple	Vous pouvez profiter du service et du support technique en contactant Apple par téléphone au 0800 00 1853 ou en vous rendant sur https://support.apple.com/fr-ch/contact. Vous devrez alors indiquer votre numéro IMEI.

Conditions générales d'assurance Media Markt Casco complète avec AppleCare Services (édition 03/2025)

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Media Markt Suisse SA (ci-après «Media Markt») en tant que preneuse d'assurance.

La version contraignante des conditions générales d'assurance (CGA) est rédigée en allemand. En outre, nous mettons à la disposition de nos clients des traductions des CGA en français et en italien. En cas de doute, la version allemande fait foi.

1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil indiqué sur le justificatif d'achat avec sa marque, son type et son numéro IMEI (ci-après «objet assuré») contre les événements assurés à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

Si l'objet assuré est remplacé à la suite d'un cas de garantie (garantie du fabricant et du vendeur), la couverture d'assurance s'applique au nouvel objet. La durée de l'assurance reste inchangée et n'est pas prolongée.

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (selon le justificatif d'achat) et prend fin:

- à l'expiration de la durée choisie de 12 ou 24 mois;
- après deux (durée de 12 mois) ou quatre (durée de 24 mois) sinistres.

3. Révocation de l'assurance

L'assurance peut être révoquée dans les 30 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été annoncé entre-temps. L'assurance prend fin avec la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée par Media Markt.

4. Nombre de sinistres assurés

Pendant la durée de l'assurance (chiffre 2), le nombre suivant d'événements assurés (chiffre 11) est couvert:

- pour une durée d'assurance de 12 mois : un (1) événement assuré et un (1) cas de vol;
- pour une durée d'assurance de 24 mois : un (1) événement assuré et un (1) cas de vol par année d'assurance.

5. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre

La personne assurée et considérée comme ayant droit en cas d'événement assuré est le détenteur du justificatif d'achat sur lequel la conclusion de l'assurance et l'objet électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Pour chaque objet assuré, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes:

- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer.
- L'objet assuré doit être principalement utilisé à des fins privées. Les objets assurés qui sont principalement utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas couverts par l'assurance.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

8. Vente de l'objet assuré

En cas de vente de l'objet assuré, la couverture d'assurance est transférée avec la propriété de l'objet à l'acheteur légitime, dans la mesure où celui-ci est domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

9. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat de l'objet assuré (sans déduction d'éventuels rabais ou remises).

10. Limite maximale d'indemnisation

Pour chaque sinistre, la prestation maximale d'Helvetia est limitée à la somme d'assurance.

11. Événements assurés

L'assurance couvre le vol soudain et imprévu ainsi que la détérioration ou la destruction de l'objet assuré en conséquence d'une action externe soudaine ou imprévisible causée par:

- le détournement, l'effraction ou le vol simple;
- l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- une action extérieure violente (p. ex. chute), des dommages dus au sable, un court-circuit ou une surtension compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

L'assurance couvre en outre:

- la perte de puissance de la batterie de 20% ou plus par rapport à l'état neuf.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia verse les prestations suivantes à titre d'assurance dommages:

• En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation de l'objet assuré. L'objet assuré doit être remis à un Smartbar de Media Markt (atelier de service disponible dans les magasins Media Markt de Suisse) ou dans une boutique Apple ou à un centre de services agréé Apple (dans le monde entier) par la personne assurée en vue de la réparation / de l'échange.

Si la réparation est impossible, un appareil de remplacement certifié (remplacement) est mis à disposition; dans ce cas, l'appareil initialement assuré devient propriété d'Helvetia. C'est à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer une réparation ou un échange au sens de cette clause. Les frais d'envoi de l'objet assuré sont à la charge de la personne assurée tandis qu'Helvetia assume les frais de retour.

• En cas de dommage total ou de vol

Un appareil de remplacement proposé ou recertifié par Apple, de même type et de même qualité que l'objet assuré. Si l'objet assuré concerné par le dommage total ou le vol n'est plus disponible, la personne assurée reçoit, en lieu et place, un appareil d'un autre type/modèle présentant des caractéristiques techniques comparables, dans la limite du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. La couleur est conservée dans la mesure du possible, mais ne peut être garantie. En cas de dommage total, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée.

Les éventuels frais d'élimination (notamment de transport et de déplacement) sont à la charge de la personne assurée.

13. Franchise

En cas de vol, la personne assurée doit payer une franchise d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire. Dès réception de cette somme, les mesures nécessaires pour le règlement du sinistre seront entreprises. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

En cas d'échange de l'objet assuré suite à une détérioration, la franchise doit être versée au moment où le droit au dédommagement est revendiqué sur place chez Media Markt, dans une boutique Apple ou auprès d'un centre de services agréé Apple (dans le monde entier).

Type de sinistre	Franchise
Réparation	CHF 00.00
Remplacement de l'objet en cas de dommage	CHF 99.00
Remplacement de l'objet en cas de vol	CHF 99.00

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et défauts:

- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- dus au fait que quelqu'un a oublié, perdu ou égaré l'appareil;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- à la suite d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- couverts par les prestations de garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'objet assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation à des fins commerciales);
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'objet assuré;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à la perte de données et à des dommages aux logiciels ou résultant de virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou ordonnés par la personne assurée elle-même;
- résultant d'erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet détérioré (à l'exception du vol);
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty;
- en raison de modifications apportées à l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- lorsque le numéro IMEI ou le numéro de série de l'objet assuré ne peut pas être communiqué;
- dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- en raison de brûlure d'écrans (burn-in);
- directement liés au vieillissement, à l'usure ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- causés par le vandalisme;
- les frais consécutifs à un vol à la tire de l'objet assuré, ou au fait que le téléphone mobile assuré a été laissé sans surveillance hors de portée des regards, ou dans des locaux publics et/ou des lieux publics ou dans des véhicules non verrouillés;
- si le numéro de série a été supprimé ou modifié intentionnellement;
- résultant d'événements de guerre ou d'actes de terrorisme ainsi que de troubles de tous genres, et les mesures prises pour y remédier;
- résultant de catastrophes naturelles.

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsqu'aucun dommage assuré n'est constaté sur l'objet assuré;
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'objet assuré;
- les dommages et frais conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

Remarque concernant les pièces de fournisseurs tiers:

Le montage de pièces de fournisseurs tiers peut avoir des conséquences sur votre couverture d'assurance. Le droit à la prestation d'assurance peut être restreint si l'appareil n'est pas équipé complètement et exclusivement de pièces originales ou de pièces de rechange autorisées par Apple. Cette restriction n'altère pas vos droits découlant du droit de la consommation.

15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les consignes d'utilisation et d'entretien du fabricant de l'objet assuré et de les respecter.

16. Obligations en cas de sinistre

Le sinistre doit être déclaré immédiatement à Helvetic Warranty (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) en utilisant l'un des moyens de communication ci-après. Si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.

- Téléphone: 0848 640 600
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

De plus, la personne assurée doit:

- communiquer le numéro IMEI de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré;
- dénoncer le vol dans les 24 heures à l'autorité de police localement compétente et demander qu'un rapport de police soit établi.

17. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

18. Violation d'obligations

En cas de violation d'obligations ou de dispositions légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ne peut pas être considérée comme fautive ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré ni sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

19. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance qui existent au moment de la survenance du sinistre et qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par cette assurance sont prioritaires. Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes CGA que lorsqu'il ne résulte des autres contrats éventuels aucune prestation ou seulement des prestations partielles.

Si l'événement peut être imputé à un responsable, l'obligation d'indemnisation qui incombe à ce dernier prime sur l'obligation de verser des prestations résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de prestation et s'il existe un sinistre donnant droit à une indemnisation conformément aux présentes CGA, Helvetia avance, dans le cadre des présentes CGA, la prestation avec subrogation contre le responsable. Les présentes CGA ne compensent pas les déductions de franchises ou les différences de franchises, ni les réductions dues à une négligence grave, à des violations d'obligations, à une sous-assurance ou à des évaluations différentes en cas de sinistre.

20. Traitement des données

Helvetia traite des données personnelles uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, au règlement du sinistre et au règlement des prestations. De plus, des données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'analyses statistiques et de marketing (p. ex. newsletter, événements, concours, profilage, invitations, bons, etc.). Les données personnelles sont conservées sous forme physique ou électronique aussi longtemps que cela est nécessaire à l'accomplissement des finalités du traitement. Si nécessaire, des données personnelles sont transmises à des sous-traitants des données ainsi qu'à des tiers impliqués (notamment aux assureurs précédents, coassureurs et réassureurs et à d'autres assureurs impliqués en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères du groupe Helvetia). En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment en ce qui concerne l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques et d'autres tiers.

Vous trouverez des informations complémentaires et à jour sur le traitement des données à l'adresse <http://www.helvetia.ch/protection-des-donnees>.

21. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du présent contrat ou en lien avec celui-ci, le for est, au choix, au siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou au domicile de la personne assurée. Les présentes CGA sont régies par le droit suisse.

Offre gratuite de stockage iCloud 50 Go

1. La période de validité de l'offre gratuite de stockage iCloud 50 Go (ci-après «l'offre») débute à la date d'activation de l'offre et s'étend jusqu'à l'échéance ou la résiliation de la Casco complète avec AppleCare Services (ci-après «la période de l'offre»), à la condition suivante: si vous (1) activez une nouvelle Casco complète avec AppleCare Services et si (2) vous vous inscrivez à iCloud dans un délai de 28 jours après l'échéance ou la résiliation (le cas échéant) avec l'Apple ID initialement utilisé pour activer l'offre, la nouvelle Casco complète avec AppleCare Services remplace l'ancienne Casco complète avec AppleCare Services en lien avec les présentes conditions, et votre offre reste active.

2. Conditions d'utilisation

(1) Vous devez vous inscrire à iCloud via l'appareil mobile auquel la Casco complète avec AppleCare Services s'applique. iCloud est un service proposé par Apple. Cliquez ici pour consulter les Conditions commerciales générales d'iCloud: <https://www.apple.com/chfr/legal/internet-services/icloud/fr/terms.html>.

(2) La Suisse doit être choisie comme pays/région pour iTunes pour l'Apple ID utilisé en vue de l'inscription à iCloud avec l'appareil mobile couvert.

(3) Un stockage iCloud de 50 Go est proposé gratuitement pour chaque Apple ID. Même si plusieurs de vos appareils mobiles sont couverts, l'offre s'applique une seule fois pour votre compte Apple ID.

(4) Votre stockage iCloud 50 Go gratuit est accessible à partir de plusieurs appareils, sur lesquels vous devez vous connecter avec le même Apple ID.

3. Activation de l'offre gratuite de stockage iCloud 50 Go

(1) Inscrivez-vous à iCloud avec votre appareil mobile couvert pour bénéficier de l'offre, et attendez une notification qui vous invitera à activer votre stockage iCloud gratuit (le délai d'activation peut s'étendre jusqu'à 72 heures).

(2) Si vous avez déjà un abonnement au plan de stockage gratuit d'iCloud, vous devrez peut-être vous rendre dans les paramètres de stockage iCloud de votre appareil mobile et y sélectionner le plan de stockage 50 Go. Celui-ci sera indiqué «gratuit». Cliquez ici pour en savoir plus sur la gestion du stockage iCloud: <https://support.apple.com/HT204247>.

(3) Une fois que le plan de protection de votre appareil mobile a commencé, vous pouvez activer à tout moment le stockage iCloud 50 Go gratuit pour autant que cet appareil mobile soit couvert par la Casco complète avec AppleCare Services au moment de l'activation (c'est-à-dire que le plan ne soit ni arrivé à échéance, ni résilié).

(4) Le moment de l'activation de l'offre gratuite de stockage iCloud 50 Go dépend du plan de stockage iCloud auquel vous vous êtes abonnée avant d'activer l'offre.

(a) Si vous utilisez actuellement le plan de stockage 5 Go gratuit, l'offre débute dès l'activation.

(b) Si vous êtes actuellement abonnée au plan de stockage 50 Go payant, l'offre débute dès que vous l'activez. Vous recevrez un remboursement au prorata pour le reste de la période de décompte de votre plan de stockage iCloud (le cas échéant).

(c) Si vous êtes déjà abonnée au plan de stockage 200 Go ou 2 To, l'offre débute à la fin de votre période de décompte actuelle, sans remboursement.

(5) Après avoir bénéficié de l'offre, vous pouvez passer à tout moment au plan de stockage iCloud 200 Go ou 2 To, et la mensualité ordinaire correspondante vous sera facturée. L'offre ne sera plus disponible par la suite et le plan de stockage 50 Go ne sera plus accessible qu'en payant la mensualité ordinaire.

4. Résiliation de l'offre gratuite de stockage iCloud 50 Go

(1) À l'échéance de la durée de l'offre, votre plan de stockage iCloud sera automatiquement prolongé et la mensualité ordinaire vous sera facturée chaque mois, sauf si vous résiliez le service au moins un jour avant la date de prolongation. Cela signifie que les frais mensuels commencent à s'appliquer au plus tôt 28 jours après l'échéance de l'offre.

(2) Dans un but de clarification: l'offre peut expirer à l'échéance ou à la résiliation de votre Casco complète avec AppleCare Services, auquel cas votre plan de stockage iCloud sera automatiquement prolongé au tarif mensuel ordinaire et les mensualités ordinaires vous seront facturées, comme indiqué ci-dessus.