

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

Vollkasko inkl. AppleCare Services:

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**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg von Media Markt
- IMEI- oder Seriennummer des versicherten Gerätes
(diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder teilweise auf dem Kaufbeleg)
- Fotos des beschädigten Gerätes

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

Schaden-Hotline: 0848 640 600

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 der Helvetic Warranty geprüft werden muss. Bei einer Reparatur ohne vorherige Zusage von Helvetic Warranty können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.

Diebstahl:

Wenn Ihr Gerät gestohlen wurde, dann gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Sofortmassnahme: SIM-Karte bei Ihrem Provider sperren lassen.
2. Machen Sie innerhalb 24h eine Diebstahl-Anzeige bei der örtlich zuständigen Polizei.
3. Melden Sie den Diebstahl direkt nach der Polizeianzeige online bei uns: **www.helvetic-warranty.ch**

Nach der Online-Meldung senden Sie das unterschriebene Schadenformular und die zusätzlich benötigten Unterlagen gemäss Schadenformular per Mail an:

schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch

Kundeninformation Kollektivversicherung

Vollkasko mit Apple Care Services (Ausgabe 03/2025)

Versicherungsnehmerin	Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend «Helvetia») als Versicherer und Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (nachstehend «Media Markt») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend «Kollektivversicherungsvertrag»). Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit dem von Media Markt vertriebenen Vollkasko mit Apple Care Services vor.
Risikoträger	Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.
Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung	Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Versicherte Person	Kunden von Media Markt können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia. Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die Vollkasko mit Apple Care Services beim Kauf des Smartphone erworben haben.
Apple Service und Support	Sie können den Service und den technischen Support in Anspruch nehmen, indem Sie Apple telefonisch 0800 00 1853 kontaktieren oder auf https://support.apple.com/de-ch/contact gehen. Sie müssen dabei die IMEI-Nummer angeben.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der Media Markt Schweiz AG (Media Markt) 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 das auf dem Kaufbeleg mit Marke, Typ und IMEI-Nummer aufgeführte Gerät (nachfolgend "versicherter Gegenstand") gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

Wird der versicherte Gegenstand infolge eines Garantiefalls (Hersteller- und Verkäufergarantie) ausgetauscht, so gilt der Versicherungsschutz für den neuen Gegenstand. Die Dauer der Versicherung bleibt unberührt und verlängert sich nicht.

2. Kauf, Beginn und Dauer der Versicherung

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

- nach Ablauf der gewählten Dauer von 12 oder 24 Monaten;
- nach zwei (Dauer 12 Monate) oder vier (Dauer 24 Monate) Schadenfällen.

3. Widerruf der Versicherung

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 30 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 Media Markt zurückerstattet.

4. Anzahl versicherter Schadenfälle

Während der Versicherungsdauer (Ziffer 2) ist die folgende Anzahl versicherter Ereignisse (Ziffer 11) gedeckt:

- bei einer Versicherungsdauer von 12 Monaten: ein (1) versichertes Ereignis und ein (1) Diebstahlfall;
- bei einer Versicherungsdauer von 24 Monaten: ein (1) versichertes Ereignis und ein (1) Diebstahlfall pro Versicherungsjahr.

5. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und anspruchsberechtigt bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber des Kaufbelegs, auf welchem der Versicherungsabschluss und der versicherte elektronische Gegenstand aufgeführt sind. Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein haben.

6. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt weltweit.

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.

8. 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 der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein hat.

9. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Gegenstandes (ohne Abzug allfälliger Rabatte oder Vergünstigungen).

10. Höchstentschädigungsgrenze

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

11. Versicherte Ereignisse

Versichert sind der plötzliche und unvorhersehbare Diebstahl, sowie Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes infolge einer plötzlichen oder unvorhersehbaren äusseren Einwirkung als Folge von:

- Raub, Einbruch, oder einfachem Diebstahl;
- Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);
- gewaltsamer Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannung, welche die Funktion des versicherten Gegenstandes beeinträchtigen.

Versichert sind zudem:

- Leistungseinbussen des Akkus oder der Batterie um 20% gegenüber dem Neuzustand.

Diese Aufzählung ist abschliessend.

12. Versicherungsleistung

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

Im Teilschadenfall:

Die Kosten der Reparatur des versicherten Gegenstandes. Der versicherte Gegenstand ist zum Zweck der Reparatur/Austausch durch die versicherte Person bei einer Media Markt Smartbar (Servicewerkstatt in den Media Märkten in der Schweiz) oder in einem Apple Retail Store oder über ein Apple Authorised Service Provider (weltweit) abzugeben.

Ist eine Reparatur nicht möglich, wird ein zertifiziertes Ersatzgerät (Austausch) zur Verfügung gestellt, wobei der ursprünglich versicherte Gegenstand ins Eigentum von Helvetia übergeht. Die Beurteilung einer Reparatur oder eines Austausches im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rückversandkosten werden durch Helvetia übernommen.

• Im Totalschadenfall oder bei einem Diebstahl

Ein von Apple aufbereitetes oder neues zertifiziertes Ersatzgerät gleicher Art und Güte wie des versicherten Gegenstandes. Ist der vom Totalschaden oder Diebstahlfall betroffene versicherte Gegenstand nicht mehr erhältlich, erhält die versicherte Person alternativ ein Gerät eines anderen Typs/Modells mit vergleichbaren technischen Merkmalen im Rahmen des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes im Zeitpunkt des Schadenfalls. Die Farbe wird wenn möglich beibehalten, wobei dies nicht garantiert werden kann. Im Totalschadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person.

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

13. Selbstbehalt

In einem Diebstahlfall hat die versicherte Person einen Selbstbehalt zu tragen, welcher vorab per Kreditkarte oder Banküberweisung an Helvetic Warranty zu bezahlen ist. Nach Erhalt dieses Betrages werden die notwendigen Schritte zur Schadenerledigung in die Wege geleitet. Im Falle einer Ablehnung des Schadenfalles wird der Selbstbehalt zurückerstattet.

Im Fall eines Austauschs des versicherten Gegenstandes aufgrund einer Beschädigung muss der Selbstbehalt beim Zeitpunkt der Geltendmachung des Schadenersatzanspruchs vor Ort bei Media Markt, einem Apple Retail Store oder einem Apple Authorised Service Provider (weltweit) geleistet werden.

Schadenart	Selbstbehalt
Reparatur	CHF 00.00
Austausch des Gegenstandes im Falle einer Beschädigung	CHF 99.00
Ersatz des Gegenstandes im Falle eines Diebstahls	CHF 99.00

14. Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- infolge von Liegenlassen, Verlegen oder Verlieren;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- welche unter die Garantieleistungen resp. die Haftung des Herstellers oder Verkäufers fallen;
- am Gehäuse bzw. den äusseren Teilen des versicherten Gegenstandes, sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- die auf eine übermässige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäss Herstellerangaben zurück zu führen sind;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch selbständig vorgenommene oder veranlasste Reparatur-, Wartungs- und Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- durch Montagefehler, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurück zu führen sind;
- wenn die versicherte Person nicht in der Lage ist, den beschädigten Gegenstand zur Verfügung zu stellen (Ausnahme Diebstahl);
- die auf ein grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- durch Veränderungen am versicherten Gegenstand, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- wenn die IMEI- / Seriennummer des versicherten Gegenstandes nicht mitgeteilt werden kann;
- die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind;
- durch einbrennen bei Bildschirmen;
- die unmittelbar auf Alterung, Abnutzung oder übermässigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- als Folge von Vandalismus;
- Kosten infolge von Taschendiebstahl des versicherten Gegenstandes, oder wenn das versicherte Mobilfunkgerät nicht in Sichtweite, öffentlichen Räumen und/oder öffentlichen Plätzen unbeaufsichtigt oder in unverschlossenen Fahrzeugen gelassen wird;
- sofern die Seriennummer vorsätzlich entfernt oder geändert wurde;
- aufgrund von kriegesischen 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 Gerät festzustellen ist;
- Kosten für die Wiederbeschaffung von auf dem versicherten Gegenstand gespeicherten Daten, Software, Informationen oder Musik;
- Schäden und Kosten, die aufgrund einer Rückrufaktion seitens des Herstellers entstehen.

Hinweis zu Teilen von Drittanbietern:

Der Einbau von Teilen von Drittanbietern kann sich möglicherweise auf Ihren Versicherungsschutz auswirken. Es kann zur einer Einschränkung für die Inanspruchnahme der Versicherungsleistung kommen, sofern das Gerät nicht vollständig und einschliesslich mit Originalteilen oder von Apple autorisierten Ersatzkomponenten ausgestattet ist. Diese Einschränkung beeinträchtigt nicht Ihre verbraucherrechtlichen Ansprüche.

15. Generelle Obliegenheiten

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

16. Obliegenheiten im Schadenfall

Der Schadenfall ist Helvetic Warranty unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) über eines der nachfolgenden Kommunikationsmittel zu melden und sofern verlangt das Schadenformular online auszufüllen.

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

Zudem hat die versicherte Person:

- die IMEI-Nummer des versicherten Gegenstandes mitzuteilen und auf Verlangen den Kaufbeleg und Fotos des versicherten Gegenstandes einzureichen;
- den Diebstahl der örtlich zuständigen Polizeibehörde innerhalb 24 Stunden zu melden und die Erstellung eines Polizeirapportes zu veranlassen.

17. Schadenregulierer

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty bearbeitet.

18. Verletzung von Obliegenheiten

Bei Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden. Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als eine unverschuldete anzusehen ist oder nachgewiesen wird, dass die Verletzung keinen Einfluss auf den Eintritt des versicherten Ereignisses und auf den Umfang der von Helvetia geschuldeten Leistungen gehabt hat.

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.

Kostenloses Angebot für 50 GB iCloud Speicher

1. Der Gültigkeitszeitraum des kostenlosen Angebots für 50 GB iCloud Speicher (das „Angebot“) beginnt am Datum der Aktivierung des Angebots und erstreckt sich entweder bis zum Ablauf oder bis zur Kündigung des Vollkasko inkl. AppleCare Services (der „Angebotszeitraum“), unter der folgenden Voraussetzung: Wenn Sie (1) einen neuen Vollkasko inkl. AppleCare Services aktivieren und (2) sich innerhalb von 28 Tagen nach Ablauf oder Kündigung (soweit zutreffend) bei iCloud mit der Apple ID anmelden, die ursprünglich zur Aktivierung des Angebots verwendet wurde, ersetzt der neue Vollkasko inkl. AppleCare Services den vorherigen Vollkasko inkl. AppleCare Services in Bezug auf diese Bedingungen und Ihr Angebot bleibt aktiv.

2. Nutzungsbedingungen

(1) Sie müssen sich über das Mobilgerät bei iCloud anmelden, für das der Vollkasko inkl. AppleCare Services gilt. iCloud ist ein Service, der von Apple bereitgestellt wird. Klicken Sie hier für die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von iCloud: <https://www.apple.com/chde/legal/internet-services/icloud/de/terms.html>.

(2) Für die Apple ID, die zur Anmeldung bei iCloud von dem abgedeckten Mobilgerät verwendet wird, muss Schweiz als Land/Region für iTunes festgelegt sein.

(3) Für jede Apple ID werden kostenlos 50 GB iCloud Speicher angeboten. Selbst wenn mehrere Ihrer Mobilgeräte abgedeckt sind, gilt das Angebot nur einmal für Ihren Apple ID Account.

(4) Sie können von mehreren Geräten, auf denen Sie sich mit derselben Apple ID angemeldet haben, auf Ihren kostenlosen 50 GB iCloud Speicher zugreifen.

3. Aktivierung des kostenlosen 50 GB iCloud Speicherangebots

(1) Melden Sie sich zum Einlösen des Angebots auf Ihrem abgedeckten Mobilgerät bei iCloud an und warten Sie auf eine Benachrichtigung, in der Sie zur Aktivierung Ihres kostenlosen iCloud Speichers aufgefordert werden (es kann bis zu 72 Stunden dauern, bis Sie diese erhalten).

(2) Wenn Sie bereits einen kostenpflichtigen iCloud Speicherplan abonniert haben, müssen Sie möglicherweise zu den iCloud Speichereinstellungen auf Ihrem Mobilgerät navigieren und dort den 50-GB-Speicherplan auswählen. Dieser wird als kostenlos angezeigt. Klicken Sie hier, um mehr über die Verwaltung des iCloud Speichers zu erfahren: <https://support.apple.com/HT204247>.

(3) Nachdem der Protection Plan für Ihr Mobilgerät begonnen hat, können Sie das kostenlose 50 GB iCloud Speicherangebot jederzeit aktivieren; vorausgesetzt, dass ein solches Mobilgerät zum Zeitpunkt der Aktivierung noch von dem Vollkasko inkl. AppleCare Services abgedeckt sein muss (d. h. ein solcher Plan ist weder abgelaufen noch gekündigt worden).

(4) Die Startzeit des kostenlosen 50 GB iCloud Speicherangebots hängt von dem iCloud Speicherplan ab, den Sie vor der Aktivierung des Angebots abonniert haben.

(a) Wenn Sie derzeit den kostenlosen 5 GB Speicherplan nutzen, beginnt das Angebot, sobald Sie es aktivieren.

(b) Wenn Sie derzeit den kostenpflichtigen 50 GB Speicherplan abonniert haben, beginnt das Angebot, sobald Sie es aktivieren. Sie erhalten eine anteilige Rückerstattung für den Rest des aktuellen Abrechnungszeitraums Ihres iCloud Speicherplans (falls zutreffend).

(c) Wenn Sie bereits den 200 GB oder 2 TB iCloud Speicherplan abonniert haben, wird das Angebot am Ende Ihres aktuellen Abrechnungszeitraums aktiviert und es erfolgt keine Rückerstattung.

(5) Nach dem Einlösen des Angebots können Sie jederzeit auf den iCloud Speicherplan mit 200 GB oder 2 TB wechseln und es wird Ihnen die entsprechende reguläre monatliche Rate in Rechnung gestellt. Danach ist das Angebot nicht mehr verfügbar und der 50 GB Speicherplan ist nur noch zur regulären monatlichen Rate verfügbar.

4. Kündigung des kostenlosen 50 GB iCloud Speicherangebots

(1) Nach Ablauf des Angebotszeitraums wird Ihr iCloud Speicherplan automatisch verlängert und es wird Ihnen jeden Monat die reguläre monatliche Rate in Rechnung gestellt, es sei denn, Sie kündigen mindestens einen Tag vor dem Verlängerungsdatum. Dies setzt voraus, dass die monatlichen Gebühren frühestens 28 Tage nach Ablauf des Angebots beginnen.

(2) Zur Klarstellung: Nach Ablauf oder Kündigung Ihres Vollkasko inkl. AppleCare Services kann das Angebot ablaufen. Zu diesem Zeitpunkt wird Ihr iCloud Speicherplan automatisch zur regulären monatlichen Rate verlängert und Ihnen wird die reguläre monatliche Rate in Rechnung gestellt, wie direkt oben beschrieben.