

Fiche d'information client concernant la déclaration de sinistre

Garantie 2+3, Garantie 2+3 y compris Shop Garant et Protection premium:

Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance après l'expiration de la garantie du fabricant (2 ans à compter de la date d'achat) ou s'il s'agit d'un sinistre Shop Garant (dans les sept jours à compter de la date d'achat), ainsi que pour la Protection premium, 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 les 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 dommage est couvert, Helvetic Warranty entreprend les démarches nécessaires pour le remédier.

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.

Information client assurance collective Media Markt

Garantie 2+3, Protection premium et Shop Garant

(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 Schweiz AG, 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 les couvertures Garantie 2+3, Protection premium et Shop Garant distribuées par Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietlikon (ci-après «Media Markt»).
Assureur du risque	L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de 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 Garantie 2+3, Protection premium ou Shop Garant lors de l'achat de l'appareil.

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (Helvetia) en tant qu'assureur et Media Markt Schweiz AG (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

Est assuré l'appareil électronique mentionné sur le justificatif d'achat avec la marque, le type et le numéro IMEI ou le numéro de série (ci-après « objet assuré ») contre les événements assurés jusqu'à la limite maximale d'indemnisation, y compris les accessoires compris dans l'équipement de base, à concurrence de CHF 200.-.

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

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture Garantie 2+3 peut être conclue en même temps que le contrat de vente de l'objet concerné ou dans le cadre de la garantie accordée contractuellement par Media Markt (garantie pour les défauts). La couverture Garantie 2+3 y compris Shop Garant et Premium, doit être souscrite en même temps que le contrat d'achat de l'objet concerné.

Pour le service Pick-Up des téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50", la couverture d'assurance prend effet au moment de l'achat du téléviseur assuré. La fin de la prestation Pick-Up Service est déterminée par la date d'expiration figurant sur le justificatif d'achat correspondant ou en cas de dommage total.

a) Prolongation de garantie 2+3

La couverture d'assurance de l'extension de garantie 2+3 prend effet à l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, c'est-à-dire 24 mois après l'achat de l'objet assuré, et prend fin:

- trois ans (36 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- en cas de dommage total.

b) Shop Garant

Pour la couverture d'assurance Garantie 2+3 y compris Shop Garant, la protection pour Shop Garant débute à la date d'achat et prend fin à l'expiration d'un délai de sept jours civils ou en cas de dommage total (y compris la prolongation de garantie).

c) Protection premium

Dans le cas de la couverture d'assurance Garantie 2+3 y compris la couverture Premium, la couverture Premium commence à la date d'achat et se termine :

- à l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, c'est-à-dire 24 mois après l'achat de l'objet assuré;
- en cas de dommage total (couverture complète de la Protection premium y compris l'extension de garantie).

3. Révocation de l'assurance

Une révocation de l'assurance est possible dans un délai de 30 jours à compter de la conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été déclaré dans l'intervalle. L'assurance s'éteint avec la déclaration de révocation. La prime payée est remboursée à la personne assurée par Media Markt.

4. Nombre de sinistres assurés

- Pour l'extension de garantie 2+3, il n'y a pas de limite au nombre de sinistres assurés.
- Pour le Shop Garant, il y a une limite d'un (1) cas de sinistre, ceci indépendamment de la cause qui a conduit au sinistre assuré.
- Pour la couverture Premium, il y a une limite d'un (1) cas de sinistre, ceci indépendamment de la cause qui a conduit au sinistre assuré.

5. Personne assurée/ayant droit en cas de sinistre

Est assuré et a droit à une indemnité en cas d'événement assuré le détenteur du justificatif d'achat sur lequel figure la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Les critères suivants sont présumés pour la couverture d'assurance par objet assuré:

- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne vivant sous le même toit que la personne assurée.
- L'objet assuré doit être utilisé majoritairement à des fins privées. Les objets assurés qui sont utilisés majoritairement à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas assurés.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

8. Vente de l'objet assuré

Si l'objet assuré est vendu, la couverture d'assurance passe à l'acquéreur légitime avec la propriété de l'objet assuré, pour autant que celui-ci soit domicilié en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

9. Somme d'assurance

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

10. Limite maximale d'indemnisation

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

11. Événements assurés

a) Prolongation de garantie 2+3

Est assurée la perte soudaine et imprévue de la capacité de fonctionnement de l'objet assuré suite à des erreurs de construction, de matériel, de fabrication ou de calcul (par analogie à la garantie du fabricant ou du vendeur).

Cette énumération est exhaustive.

b) Shop Garant et Protection premium

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'objet assuré en conséquence d'une action extérieure soudaine ou imprévisible causée par:

- l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- une action extérieure violente (p. ex. chute), du sable, un court-circuit ou une surtension.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia fournit les prestations suivantes au sens d'une assurance dommages:

• En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur actuelle de l'objet assuré au moment du sinistre. Pour les gros appareils électriques (tels que les réfrigérateurs, les congélateurs, les lave-linges, les sèche-linges, les cuisinières et les lave-vaisselle), la réparation est effectuée gratuitement en Suisse sur le lieu d'installation. Les téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50 pouces sont pris en charge sur le lieu d'installation en vue de la réparation et y sont livrés une fois la réparation effectuée. Dans ce cas, tous les transports sont effectués aux frais et aux risques de Helvetic Warranty. Si l'adresse de prestation n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, téléphériques, etc.), les frais supplémentaires qui en découlent sont à la charge de la personne assurée. Si la réparation n'est pas possible sans démontage de l'objet assuré installé de manière stationnaire, la personne assurée n'a pas de droit supplémentaire à la désinstallation de l'objet assuré. La personne assurée doit désinstaller elle-même l'objet assuré et permettre ainsi à Helvetic Warranty de réparer/enlever l'objet défectueux. En outre, la réinstallation ultérieure de l'objet assuré incombe également à la personne assurée. Sur demande, un appareil de prêt est mis à la disposition de la personne assurée pour la durée de la réparation des téléviseurs assurés à partir d'une diagonale d'écran de 50 pouces (voir point 14). Tous les autres objets assurés doivent être envoyés par la personne assurée à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty en vue de leur réparation. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée, les frais de réexpédition sont pris en charge par Helvetia.

• En cas de dommage total:

Une indemnité sous forme d'un bon Media Markt de la valeur de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat initial, conformément aux tableaux suivants (valeur actuelle). Si un tel versement ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un appareil de remplacement de même type et de même qualité. C'est à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer ce qui est rentable ou économique au sens de cette clause.

En cas de dommage total, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit être envoyé à Helvetic Warranty sur demande avant le versement de la prestation d'assurance. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée. Il y a dommage total lorsque la réparation de l'objet assuré n'est pas techniquement possible ou n'est pas économique. Une réparation est considérée comme non économique au sens des présentes conditions si les frais qui en résultent sont supérieurs à la valeur actuelle / à ceux d'un objet de remplacement de même type et de même qualité.

La valeur actuelle est définie comme suit (par mois d'exploitation ou par jour civil):

Prolongation de garantie

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

Protection premium (casco)

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0 – 24	100%
25 – 60	0%

Shop Garant (casco)

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
01 – 07	100%
À partir du 8 ^e jour	0%

• Prise en charge des dommages consécutifs:

Si des produits congelés s'avariaient en raison d'un événement assuré, l'Helvetia rembourse une fois, pendant toute la durée de l'assurance, la valeur des produits congelés avariés jusqu'à concurrence de CHF 500. Les autres sinistres en rapport avec des produits congelés ne sont plus pris en charge. De même, aucun sinistre en rapport avec des produits congelés n'est pris en charge si le sinistre survenu à l'objet assuré est un cas de garantie pendant la garantie du fabricant.

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

13. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et les défauts:

- qui sont dus à une cause extérieure (exclus/couverts dans le cas d'une Shop Garant/Premium Protection);
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- résultant de l'abandon, de la perte, de l'égarement ou du vol;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités, à une confiscation ou à une grève;
- 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;
- qui sont dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation commerciale);
- qui sont dus à une utilisation non conforme de l'objet assuré selon les indications du fabricant;
- qui sont dus à une action chimique et/ou électrochimique (p. ex. rouille);
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à une perte de données, 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 vous-même;
- dus à des erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- dans la mesure où la personne assurée n'est pas en mesure de mettre à disposition l'objet assuré;
- causés par une négligence grave ou un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty;
- par la diminution normale de la puissance des accumulateurs et des lampes;
- par des modifications de l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- qui sont assurées par d'autres contrats d'assurance;

- lorsque le numéro IMEI / le numéro de série de l'objet assuré ne peut pas être communiqué;
- dus à un défaut d'entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- par brûlure sur les écrans;
- résultant directement du vieillissement, de l'usure ou d'une accumulation excessive de saleté ou d'autres dépôts;
- à la suite d'un acte de vandalisme;
- en raison d'événements de guerre ou de terrorisme et de troubles de toute nature et des mesures prises pour y remédier;
- en raison de catastrophes naturelles.

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais de contrôle, si aucun dommage assuré n'a été constaté sur l'objet assuré;
- les frais de récupération de données, logiciels, informations ou musique enregistrés sur l'objet assuré;
- les dommages et frais résultant d'une action de rappel de la part du fabricant.

Si le défaut à réparer n'est pas un cas de garantie, la personne assurée doit prendre en charge tous les frais occasionnés à l'Helvetia et/ou à l'Helvetic Warranty (exclus/couverts dans le cadre d'un Shop Garant/Premium Protection).

14. Téléviseur de remplacement

En cas d'événement assuré en rapport avec un téléviseur assuré d'une diagonale d'écran de 50 pouces ou plus, le client reçoit, s'il le souhaite, un téléviseur de remplacement. Il n'a toutefois pas droit à un type d'appareil particulier. La norme minimale pour les téléviseurs est une diagonale d'écran de 50 pouces.

- L'appareil de remplacement n'est mis à disposition que pour la durée de la réparation.
- La personne assurée est tenue de traiter l'appareil de remplacement avec soin. Elle n'est pas autorisée à le confier à un tiers pour qu'il l'utilise.
- Les dégâts sur l'appareil de remplacement doivent être annoncés immédiatement à Helvetic Warranty. La personne assurée répond envers Helvetic Warranty de tout dommage qu'elle causerait à l'appareil de remplacement par une utilisation peu soignée ou non conforme (frais de réparation, usure excessive, etc.). En cas d'utilisation non conforme au contrat, la personne assurée répond aussi des cas fortuits, à moins qu'elle ne prouve que la chose aurait été atteinte de toute façon par l'événement fortuit.
- La personne assurée est tenue de restituer l'appareil de remplacement à Helvetic Warranty ou à un tiers mandaté par Helvetic Warranty simultanément à la remise de l'objet assuré réparé.
- S'il s'avère ultérieurement que le dommage à l'objet assuré n'est pas un événement assuré, la personne assurée doit répondre à la demande de restitution de l'appareil de prêt dans un délai de 6 jours ouvrables.
- La personne assurée ne dispose en aucun cas d'un droit de rétention sur l'appareil de remplacement.
- Helvetic Warranty est en droit de retenir l'objet assuré remis à la personne assurée pour réparation jusqu'à ce que celle-ci ait restitué l'appareil de prêt à Helvetic Warranty, qu'elle ait payé le loyer dû à ce titre en cas de restitution tardive de l'appareil de prêt, qu'elle ait remboursé les dommages ou l'usure de l'appareil de prêt dépassant l'usage prévu par le contrat ou qu'elle ait remboursé la valeur vénale de l'appareil de prêt en cas de perte.

15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de s'informer sur les prescriptions d'utilisation et d'entretien des fabricants 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 suivants. 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 / numéro de série de l'objet assuré et fournir, sur demande, la preuve d'achat et des photos de l'objet assuré.

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 si l'auteur de la violation n'est pas considéré comme fautif compte tenu des circonstances ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré et sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

19. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance existant au moment de la survenance du sinistre 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 dudit responsable prime sur l'obligation de verser des prestations résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de verser des prestations et s'il existe un sinistre donnant droit à une indemnité conformément aux présentes CGA, Helvetia avance dans le cadre des présentes CGA la prestation avec subrogation contre le responsable. Ces CGA ne compensent pas les déductions de franchises ou les différences de franchises ainsi que les réductions dues à une négligence grave, à des violations d'obligations, à une sous-assurance et à des évaluations différentes en cas de sinistre.

20. Traitement des données

Helvetia ne traite les données personnelles que dans la mesure où cela est nécessaire pour le traitement du contrat, des sinistres et des prestations. En outre, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'évaluations statistiques et de marketing (p. ex. newsletter, événements, concours, profilage, invitations, bons, etc.) Les données personnelles sont conservées physiquement ou électroniquement aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs du traitement. Si nécessaire, les données personnelles sont transmises à ceux qui traitent les données du mandat ainsi qu'à des tiers impliqués (en particulier les assureurs précédents, co-assureurs et réassureurs et autres assureurs impliqués en Suisse et à l'étranger ainsi qu'aux sociétés du groupe Helvetia en Suisse et à l'étranger). En outre, l'Helvetia peut se procurer des renseignements pertinents auprès de services officiels et d'autres tiers, notamment sur l'évolution des sinistres.

Des informations à jour et complémentaires sur le traitement des données sont disponibles à l'adresse <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html>

21. For et droit applicable

Le for juridique pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci est, au choix, le siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou le domicile de la personne assurée. Le droit suisse est applicable aux présentes CGA.