

Scheda informativa per i clienti per la notifica dei sinistri

Garanzia 2+3, Garanzia 2+3 incl. Shop Garant e Copertura premium:

Notificare un sinistro in modo semplice e veloce

In caso di sinistro coperto da assicurazione dopo la scadenza della garanzia del produttore (2 anni dalla data di acquisto) o in caso di sinistro Shop Garant (entro sette giorni dalla data d'acquisto), nonché in caso di Copertura premium, 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
(si possono trovare sul dispositivo, sulla confezione o, in alcuni casi, sulla prova 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 danno 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.

Informazioni per i clienti dell'assicurazione collettiva Media Markt Garanzia 2+3, Copertura premium e Shop Garant (edizione 03/2025)

Stipulante	Tra 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 di assicurazione collettiva prevede determinate prestazioni assicurative in relazione a Garanzia 2+3, Copertura premium e Shop Garant, distribuiti da Media Markt Svizzera SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (di seguito «Media Markt»).
Assicuratore	L'ente che assicura i rischi in relazione a 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	Possono aderire al contratto di assicurazione collettiva i clienti di Media Markt. 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 la Garanzia 2+3, la Copertura premium o l'assicurazione Shop Garant al momento dell'acquisto del dispositivo.

Condizioni generali d'assicurazione Media Markt Garanzia 2+3, Garanzia 2+3 incl. Shop Garant e Copertura premium (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'apparecchio elettronico indicato sulla prova d'acquisto con marca, tipo e numero IMEI o di serie (di seguito «oggetto assicurato») è assicurato contro gli eventi assicurati fino al limite massimo di indennizzo, compresi gli accessori inclusi nella dotazione di base fino a un massimo di CHF 200.-.

Se l'oggetto assicurato viene sostituito a seguito di una richiesta di garanzia (garanzia del produttore e del venditore), la copertura assicurativa si applica al nuovo oggetto. La durata dell'assicurazione rimane invariata e non viene prolungata.

2. Acquisto, inizio e durata dell'assicurazione

La copertura Garanzia 2+3 può essere stipulata contemporaneamente al contratto di acquisto dell'articolo in questione o entro il periodo di garanzia concesso contrattualmente da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa). La garanzia 2+3, inclusi Shop Garant e Premium, deve essere stipulata contestualmente al contratto di acquisto dell'articolo in questione.

Per il Servizio di pick-up per televisori con diagonale dello schermo di 50" o più, la copertura assicurativa inizia con l'acquisto del televisore assicurato. Il termine del Servizio di pick-up dipende dalla data di scadenza della relativa prova d'acquisto o in caso di perdita totale.

a) Estensione della garanzia 2+3

La copertura assicurativa relativa all'estensione della garanzia 2+3 inizia dopo la scadenza del periodo di garanzia legale o contrattuale di due anni, ovvero 24 mesi dopo l'acquisto dell'articolo assicurato, e termina:

- trascorsi tre anni (36 mesi) dopo l'inizio della copertura assicurativa;
- in caso di danno totale.

b) Shop Garant

Con la copertura assicurativa Garanzia 2+3 incl. Shop Garant, la copertura per lo Shop Garant inizia dalla data di acquisto e termina dopo sette giorni di calendario o in caso di perdita totale (estensione della garanzia inclusa).

c) Copertura premium

Con la copertura assicurativa Garanzia 2+3 incl. Copertura premium, la Copertura premium inizia dalla data di acquisto e termina:

- dopo la scadenza del periodo di garanzia legale o contrattuale di due anni, ossia 24 mesi dopo l'acquisto dell'oggetto assicurato;
- in caso di perdita totale (Copertura premium completa con estensione della garanzia).

3. Revoca dell'assicurazione

L'assicurazione può essere annullata entro 30 giorni dalla stipula, a condizione che non sia stato denunciato alcun sinistro. L'assicurazione si estingue con la dichiarazione di disdetta. Il premio pagato sarà rimborsato all'assicurato da Media Markt.

4. Numero di sinistri assicurati

- Il numero di sinistri assicurati per l'estensione di garanzia 2+3 è illimitato.
- È previsto un limite di un (1) sinistro per lo Shop Garant, indipendentemente dalla causa che ha determinato il danno assicurato.
- È previsto un limite di un (1) sinistro per la copertura del premio, indipendentemente dalla causa che ha determinato il danno assicurato.

5. Persona assicurata/beneficiario in caso di sinistro

La persona assicurata e legittimata a presentare una richiesta di risarcimento in caso di evento assicurato è l'intestatario della ricevuta d'acquisto sulla quale sono indicati il contratto di assicurazione e l'oggetto assicurato. La persona assicurata deve risiedere stabilmente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6. Validità territoriale

L'assicurazione è valida in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

7. Presupposti per la copertura assicurativa

Per la copertura assicurativa sono richiesti i seguenti criteri per ogni oggetto assicurato:

- L'oggetto assicurato deve essere di proprietà della persona assicurata o di un'altra persona che risiede nella stessa abitazione della persona assicurata.
- L'oggetto assicurato deve essere utilizzato principalmente per scopi privati. Gli oggetti assicurati utilizzati principalmente per scopi professionali o commerciali non sono assicurati.
- L'oggetto assicurato deve essere stato acquistato in Svizzera.

8. Vendita dell'oggetto assicurato

In caso di vendita dell'oggetto assicurato, la copertura assicurativa viene trasferita all'acquirente legale 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 di acquisto dell'oggetto assicurato (senza dedurre eventuali sconti o agevolazioni).

10. Limite massimo di indennizzo

La prestazione massima della Helvetia per ogni sinistro è limitata alla somma assicurata.

11. Eventi assicurati

a) Estensione della garanzia 2+3

L'assicurazione copre l'improvvisa e imprevista perdita di funzionalità dell'oggetto assicurato a causa di errori di progettazione, di materiale, di fabbricazione o di calcolo (analogamente alla garanzia del produttore o del venditore).

L'elenco è esaustivo.

b) Shop Garant e Copertura premium

L'assicurazione copre il danneggiamento o la distruzione dell'oggetto assicurato a seguito di un impatto esterno improvviso o imprevedibile, conseguente a:

- umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni);
- influenza esterna violenta (ad es. caduta), danni da sabbia, cortocircuito o sovratensione.

L'elenco è esaustivo.

12. Prestazioni assicurative

In caso di sinistro, Helvetia fornisce le seguenti prestazioni sotto forma di assicurazione contro i danni:

• In caso di danno parziale:

Le spese di riparazione fino a un massimo del valore di mercato corrente dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. I grandi elettrodomestici (ad esempio frigoriferi, congelatori, lavatrici, asciugatrici, cucine e lavastoviglie) saranno riparati gratuitamente nel luogo di installazione in Svizzera. I televisori con una diagonale dello schermo di 50 pollici o più saranno ritirati dal luogo di installazione per la riparazione e restituiti al termine della stessa. In questi casi, il trasporto è a spese e a rischio di Helvetic Warranty. Se l'indirizzo di assistenza non può essere raggiunto con un veicolo a motore (ad esempio, zone prive di auto, funivie, ecc.), i costi aggiuntivi che ne derivano sono a carico dell'assicurato. Se la riparazione non è possibile senza rimuovere l'oggetto assicurato fermo, la persona assicurata non ha alcun diritto aggiuntivo alla disinstallazione dell'oggetto assicurato. La persona assicurata deve disinstallare personalmente l'oggetto assicurato, consentendo così alla Helvetic Warranty di riparare/ritirare l'oggetto difettoso. La persona assicurata è inoltre responsabile della successiva reinstallazione dell'oggetto assicurato. Su richiesta, l'assicurato riceverà un dispositivo in prestito per la durata della riparazione per i televisori assicurati con una diagonale dello schermo di 50 pollici o più (vedere paragrafo 14).

Tutti gli altri oggetti assicurati devono essere inviati all'officina autorizzata di Helvetic Warranty per la riparazione da parte dell'assicurato. L'assicurato si fa carico delle spese di spedizione dell'articolo, mentre Helvetia si fa carico delle spese di spedizione di ritorno.

• In caso di danno totale:

Indennizzo sotto forma di buono da parte di Media Markt per il valore dell'oggetto assicurato dopo il deprezzamento del prezzo d'acquisto originale secondo le tabelle seguenti (valore attuale). Se tale pagamento non è economico, il cliente riceverà un articolo sostitutivo dello stesso tipo e della stessa qualità. Helvetia e Helvetic Warranty sono responsabili della valutazione dell'economicità ai sensi delle presenti condizioni.

In caso di danno totale, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore e deve essere inviato a Helvetic Warranty su richiesta prima del pagamento della prestazione assicurativa. Le spese di restituzione dell'oggetto sono a carico dell'assicurato. Si considera una perdita totale se la riparazione dell'oggetto assicurato è tecnicamente impossibile o antieconomica. Una riparazione è considerata antieconomica ai sensi delle presenti condizioni se i costi che ne derivano sono superiori al valore corrente / a quelli di un oggetto sostitutivo dello stesso tipo e qualità.

Il valore attuale è definito come segue (per mesi operativi o giorni di calendario):

Estensione della garanzia

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

Copertura premium (casco totale)

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
0 – 24	100%
25 – 60	0%

Shop Garant (casco totale)

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
01 – 07	100%
Dall'8° giorno	0%

• Assunzione dei danni conseguenti:

Se i prodotti surgelati si rovinano in seguito a un evento assicurato, la Helvetia rimborsa il valore dei prodotti surgelati rovinati una sola volta durante l'intero periodo di assicurazione fino a un massimo di 500 franchi. Ulteriori richieste di risarcimento in relazione alla merce congelata non sono più coperte. Allo stesso modo, non saranno coperte le richieste di risarcimento relative alla merce surgelata se il sinistro sull'oggetto assicurato è una richiesta di garanzia durante la garanzia del produttore.

Le spese di smaltimento (in particolare quelle di trasporto e di viaggio) sono a carico della persona assicurata.

13. Esclusioni

L'assicurazione non copre i danni e i difetti:

- che sono attribuibili a un'influenza esterna (esclusi/coperti in caso di Shop Garant/copertura premio);
- che si sono già verificati prima dell'inizio dell'assicurazione;
- in seguito ad abbandono, perdita, smarrimento e furto;
- conseguenti a incendio o eventi naturali;
- conseguenti a disposizioni delle autorità, confische o scioperi;
- che rientrano nelle prestazioni di garanzia, risp. nella responsabilità del produttore o del venditore;
- agli alloggiamenti o alle parti esterne dell'oggetto assicurato, a condizione che il loro funzionamento non sia compromesso;
- che sono riconducibili a un uso eccessivo dell'oggetto assicurato (ad es. uso commerciale);
- riconducibili a un uso improprio dell'oggetto assicurato secondo le istruzioni del produttore;
- attribuibili a effetti chimici e/o elettrochimici (ad esempio, ruggine);
- conseguenti a inosservanza delle istruzioni per l'uso, perdita di dati, danni al software e danni causati da virus informatici;
- causati da interventi di riparazione, manutenzione, assistenza o pulizia effettuati o disposti autonomamente;
- a causa di errori di montaggio causati da un montatore non autorizzato dal produttore o dal venditore;
- se la persona assicurata non è in grado di mettere a disposizione l'oggetto assicurato; oppure di mettere a disposizione l'oggetto assicurato;
- causati da un comportamento gravemente negligente o doloso da parte del richiedente;
- per i quali il processo di riparazione non è gestito tramite Helvetic Warranty;
- a causa della normale riduzione delle prestazioni di batterie e lampade;

- a causa di modifiche all'oggetto assicurato non autorizzate dal produttore o dal venditore;
- che sono assicurati nell'ambito di altri contratti di assicurazione;
- se non è possibile fornire il numero IMEI / di serie dell'oggetto assicurato;
- a causa di una manutenzione inadeguata o della mancata osservanza delle misure di manutenzione raccomandate dal produttore;
- attraverso il burn-in degli schermi
- direttamente imputabili all'invecchiamento, all'usura o all'eccessivo accumulo di sporcizia o altri depositi;
- a causa di atti di vandalismo;
- a causa di eventi bellici o terroristici e disordini di qualsiasi tipo e delle misure adottate contro di essi;
- a causa di disastri naturali.

Parimenti, l'assicurazione non copre:

- spese di ispezione se non è possibile determinare un danno assicurato all'oggetto assicurato;
- spese per il recupero di dati, software, informazioni o musica memorizzati sull'oggetto assicurato;
- danni e costi sostenuti a seguito di un richiamo da parte del produttore.

Se il difetto da eliminare non è un caso di garanzia, l'assicurato deve farsi carico di tutti i costi sostenuti da Helvetia e/o Helvetic Warranty (esclusi/coperti nel caso di Shop Garant/Copertura premium).

14. Televisore in prestito

In caso di evento assicurato relativo a un televisore assicurato con diagonale dello schermo pari o superiore a 50 pollici, il cliente riceverà su richiesta un televisore in prestito. Tuttavia, il cliente non ha diritto a un tipo specifico di apparecchio. Lo standard minimo per i televisori è una diagonale dello schermo di 50 pollici.

- Il dispositivo in prestito è messo a disposizione unicamente per la durata della riparazione.
- La persona assicurata è tenuta a trattare con cura il dispositivo in prestito e non è autorizzata a cedere a terzi l'uso del dispositivo in prestito.
- I danni al dispositivo in prestito devono essere segnalati immediatamente a Helvetic Warranty. La persona assicurata risponde nei confronti di Helvetic Warranty per i danni al dispositivo in prestito da lei causati a seguito di un uso poco accurato o contrario agli obblighi del dispositivo in prestito (costi di riparazione, usura eccessiva ecc.). In caso di uso non conforme al contratto, la persona assicurata risponde anche del caso fortuito, qualora non provi che questo avrebbe ugualmente interessato l'oggetto.
- La persona assicurata è obbligata a restituire il dispositivo in prestito a Helvetic Warranty o a un terzo incaricato da Helvetic Warranty contemporaneamente alla consegna dell'oggetto assicurato riparato.
- Se successivamente risulta che il danno all'oggetto assicurato non è un evento assicurato, la persona assicurata deve soddisfare la richiesta di restituzione dell'apparecchio prestato entro 6 giorni lavorativi.
- La persona assicurata non ha in alcun caso il diritto di ritenzione del dispositivo in prestito.
- Helvetic Warranty ha il diritto di trattenere l'oggetto assicurato consegnato alla persona assicurata per la riparazione fino a quando la persona assicurata non abbia restituito l'apparecchio prestato a Helvetic Warranty, non abbia pagato il canone di noleggio dovuto in caso di restituzione tardiva dell'apparecchio prestato, non abbia sostituito i danni o l'usura dell'apparecchio prestato che vanno oltre l'uso contrattuale o, in caso di perdita, non abbia sostituito il valore attuale dell'apparecchio prestato.

15. Obblighi generali

La persona assicurata è tenuta a informarsi sulle istruzioni per l'uso e la manutenzione del produttore dell'oggetto assicurato e a rispettarle.

16. Obblighi in caso di sinistro

Il sinistro deve essere notificato immediatamente (entro e non oltre 14 giorni dalla scoperta) a Helvetic Warranty utilizzando uno dei seguenti mezzi di comunicazione e, qualora venga richiesto, compilando il modulo per notificare il sinistro online.

- N. di telefono: 0848 640 600
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

La persona assicurata è inoltre tenuta a:

- comunicare il numero IMEI/numero di serie dell'oggetto assicurato e presentare, su richiesta, la prova d'acquisto e le foto dell'oggetto assicurato.

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 d'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 a 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 erogare le prestazioni derivante dal presente contratto. Se la parte responsabile rifiuta di adempiere al proprio obbligo di erogare le prestazioni e se sussiste un danno che va rimborsato in base alle presenti CGA, l'Helvetia anticipa la prestazione subentrando nei diritti nei confronti della parte responsabile nel quadro delle presenti CGA. La detrazione della franchigia o le differenze di franchigia nonché le riduzioni dovute a negligenza grave, violazione degli obblighi, sottoassicurazione o valutazioni diverse in caso di sinistro non vengono rimborsate conformemente alle presenti CGA.

20. Trattamento dei dati

Helvetia tratta i dati personali solo nella misura in cui ciò è necessario per l'elaborazione di contratti, richieste e prestazioni. I dati possono essere trattati anche a fini di semplificazione amministrativa, ottimizzazione dei prodotti, valutazioni statistiche e marketing (ad esempio, newsletter, eventi, concorsi, profilazione, inviti, buoni sconto, ecc.) I dati personali sono conservati fisicamente o elettronicamente per il tempo necessario a soddisfare le finalità del trattamento. Se necessario, i dati personali vengono trasmessi agli incaricati del trattamento e ai terzi coinvolti (in particolare agli assicuratori primari, ai coassicuratori e riassicuratori e ad altri assicuratori partecipanti in Svizzera e all'estero, nonché alle società del Gruppo Helvetia nazionali ed estere). Helvetia può inoltre ottenere informazioni rilevanti da organismi ufficiali e da altri terzi, in particolare sull'andamento dei sinistri.

Ulteriori informazioni e aggiornamenti sul trattamento dei dati sono disponibili su <https://www.helvetia.com/ch/web/it/ci-presentiamo/servizi/contatti/protezionedeidati.html>

21. Foro competente e diritto applicabile

Il foro competente per tutte le controversie derivanti o connesse al presente contratto è la sede legale dell'Helvetia (San Gallo) o il luogo di residenza della persona assicurata. Le presenti CGA sono disciplinate dal diritto svizzero.