

# Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance Casco complète

## Casco complète:

### Déclarer un sinistre – simple et rapide

Si l'appareil a été endommagé à la suite d'une action extérieure, veuillez déclarer votre sinistre directement à Helvetic Warranty.

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible sur:

**[www.helvetic-warranty.ch](http://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'objet 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

Après avoir accepté le sinistre, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour y remédier.

---

## Vol

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

1. Mesure d'urgence: faites bloquer la carte SIM auprès de votre opérateur.
2. Procédez à une déclaration de vol auprès de la police dans les 24 heures.
3. Dans les 24 heures après avoir porté plainte à la police, déclarez le sinistre en ligne sur: **[www.helvetic-warranty.ch](http://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 ou par la poste, à:

**[schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch](mailto:schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch)**

Helvetic Warranty GmbH  
Département des sinistres Media Markt  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

---

### Important:

**Veillez 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 casco complète (édition juin 2022)

<b>Preneuse d'assurance</b>	<p>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.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec l'assurance Casco complète distribuée par Media Markt.</p>
<b>Assureur du risque</b>	<p>L'assureur du risque pour toutes les composantes incluses dans cette assurance est:</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA</p>
<b>Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres</b>	<p>Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon</p>
<b>Personne assurée</b>	<p>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.</p> <p>Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont acquis la couverture Casco complète lors de l'achat d'un appareil.</p>

**Conditions générales d'assurance Media Markt Casco complète**  
**Édition 06/2022**

**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 Schweiz AG (ci-après «Media Markt») en tant que preneuse d'assurance.**

**1. Début et durée de l'assurance**

La période d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (conformément au justificatif d'achat) et se termine:

- a) à l'expiration de la durée choisie, de 12 ou 24 mois;
- b) en cas de dommage total;
- c) en cas de vol.

**2. Révocation de l'assurance**

La personne assurée peut exercer son droit de révocation de l'assurance dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de l'objet assuré, dans la mesure où aucun sinistre n'a été déclaré entre-temps. L'assurance prend fin à la remise de la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée.

**3. Nombre de sinistres assurés par année d'assurance**

- **Durée de validité d'une année:** un (1) sinistre est assuré pendant la durée de validité totale, quelle que soit la cause du dommage assuré.
- **Durée de validité de deux ans:** deux (2) sinistres sont assurés pendant la durée de validité totale, quelle que soit la cause du dommage assuré. (Sous réserve du chiffre 1, lettre B, cette disposition s'applique indépendamment de la cause ayant entraîné le dommage assuré.)

**4. Validité territoriale**

L'assurance est valable dans le monde entier.

**5. Personne assurée**

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 «Media Markt Casco complète» et l'appareil électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit absolument être domiciliée en Suisse.

**6. Objet assuré**

L'objet assuré est l'appareil désigné sur le justificatif d'achat de Media Markt et mentionné dans le cadre de la couverture Casco complète avec le numéro IMEI ou le numéro de série, y compris les accessoires contenus dans l'équipement de base à hauteur de CHF 200 au maximum.

L'assurance est également valable pour l'appareil de remplacement en cas d'échange pendant la durée de l'assurance à la suite d'un cas de garantie (garantie légale ou garantie contractuelle du fabricant et du vendeur).

**7. Changement de propriétaire**

Si l'appareil assuré change de propriétaire, la couverture d'assurance est transférée à l'acquéreur légitime, à condition qu'il soit domicilié en Suisse.

**8. Événements assurés**

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

- a) l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- b) une action extérieure violente (p. ex. une chute), du sable, un court-circuit ou une surtension;
- c) la perte de puissance de la batterie de 50% ou plus par rapport à l'état neuf.

En outre, la perte soudaine et imprévisible de l'appareil assuré consécutive à un vol (brigandage, vol avec effraction, évation) est également assurée.

Cette énumération est exhaustive.

**Événement assuré: utilisation abusive des téléphones mobiles**

Si l'appareil assuré est volé et que, entre le moment du vol et celui où le vol est signalé à l'opérateur (blocage), la personne assurée subit des frais de connexion et de communication en raison d'une utilisation abusive de services de téléphonie mobile (conversations, SMS, MMS, transfert et transmission de données, téléversement et téléchargement de données, etc.), Helvetia les rembourse à hauteur d'un montant de CHF 3000 au maximum. L'obligation de verser ces prestations est supprimée si le vol n'est pas annoncé à l'opérateur et si celui-ci ne bloque pas la carte SIM dans les 24 heures, et si le vol n'est pas dénoncé au poste de police compétent.

**9. Prestations**

**a) En cas de détérioration ou de destruction de l'appareil assuré, Helvetia fournit les prestations suivantes:**

- **En cas de dommage partiel:**  
Les frais de la réparation à hauteur maximale de la valeur actuelle (hors abonnement) de l'appareil assuré au moment du sinistre; pour les téléphones mobiles, l'appareil peut être remplacé plutôt que réparé.
- **En cas de dommage total ou si la réparation n'apparaît pas rentable:**  
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'appareil concerné devient la propriété de l'assureur et, sur demande, doit être remis à Helvetic Warranty avant que la prestation d'assurance ne soit fournie. Le dommage est considéré comme total lorsque la réparation de l'appareil n'est pas possible techniquement ou ne serait pas rentable. Une réparation est considérée comme non rentable au sens des présentes conditions lorsque les frais qui en résulteraient dépassent la valeur actuelle calculée selon le tableau ci-dessous.

Téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Tous appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0-12	100%
13-24	80%

**b) En cas de vol de l'appareil assuré, Helvetia verse**

- une indemnité sous forme d'un bon Media Markt de la valeur de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat initial (hors abonnement), conformément aux tableaux suivants. 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.

Téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0-6	80%
7-12	60%
13-24	40%

Tous appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0-12	80%
13-24	60%

**c) Utilisation abusive des téléphones mobiles**

Sur présentation de factures montrant clairement les frais de communication, l'assurance couvre ces frais à hauteur de CHF 3000 au maximum. Ni les frais de blocage et de remplacement de la carte SIM, ni l'avoir prépayé ne sont assurés.

**10. Exclusions**

L'assurance ne couvre pas les dommages

- dus au fait que quelqu'un a oublié, perdu ou égaré l'appareil;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités;
- couverts par les prestations de garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'appareil assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à la perte de données et aux dommages aux logiciels ou résultant de virus informatiques;
- résultant de travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'appareil détérioré (à l'exception du vol);
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- lorsque l'appareil volé a été laissé dans un véhicule où il pouvait être vu de l'extérieur.
- les frais consécutifs à un vol à la tire de l'objet assuré, ou au fait que l'appareil assuré a été laissé sans surveillance à portée des regards, ou sans surveillance dans des locaux publics et/ou des lieux publics;
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'appareil;
- les frais qui sont déjà couverts par une autre assurance ou par une garantie du fabricant ou du vendeur et pour lesquels une prestation a déjà été versée dans le cas concret;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsque aucun dommage assuré n'est constaté sur l'appareil.

**11. Gestionnaire de sinistres**

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

**12. 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](http://www.helvetic-warranty.ch)

De plus, la personne assurée doit

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'appareil;
- dénoncer le vol dans les 24 heures à l'autorité de police compétente et demander qu'un rapport de police soit établi;
- faire bloquer la carte SIM par l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures suivant la constatation du vol;
- transmettre un décompte détaillé de l'opérateur de téléphonie mobile, présentant les frais de communication subis dans le cadre d'une utilisation abusive.

**13. 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.

**14. 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.

#### **15. For et droit applicable**

Pour tout litige découlant du ou en lien avec le présent contrat, le tout est, au choix, le siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou le domicile de la personne assurée. La présente assurance est soumise au droit suisse.

#### **16. Traitement des données**

Helvetia et Helvetic Warranty traitent des données uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution du contrat, le règlement du sinistre et le règlement des prestations. De plus, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'analyses statistiques et de marketing. Si nécessaire, les données seront transmises aux 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 le déroulement des sinistres, auprès des autorités et d'autres tiers.

Des informations à jour et complémentaires sur le traitement des données sont disponibles à l'adresse <http://www.helvetia.ch/datenschutz>.

Afin de lutter contre la fraude à l'assurance, Helvetia est reliée au système d'information et de signalement (HIS) exploité par la société SVV SOLUTION AG.

L'inscription dans le système HIS s'effectue en relation avec des motifs d'inscription prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces collectes de données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et les saisies s'effectuent selon un règlement bien défini. Le propriétaire de la base de données est SVV SOLUTION AG. Des informations complémentaires sur le système HIS sont disponibles à l'adresse [www.svv.ch/his](http://www.svv.ch/his).