

Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre

Casco complète:

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 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 réparer.

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 d'urgence: faites bloquer la carte SIM auprès de votre opérateur.
2. Déposez une déclaration de vol dans les 24 heures auprès de la police locale compétente.
3. Déclarez le vol directement après la déclaration à la police en ligne chez nous: **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 Media Markt

Casco complète (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 l'assurance Casco complète distribuée par Media Markt.
Assureur du risque	L'assureur du risque pour toutes les composantes incluses 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 lors de l'achat d'un appareil.

Conditions générales d'assurance Media Markt Casco complète (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 Schweiz AG (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

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 hauteur de CHF 200 au maximum.

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'en est pas affectée et ne se prolonge pas.

2. Achat, 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:

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

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 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;
- pour une durée d'assurance de 24 mois: deux (2) événements assurés, ceci indépendamment de la cause qui a conduit à l'événement assuré (sous réserve du point 2 - se termine en cas de dommage total et de vol).

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 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

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 légal avec la propriété de l'objet assuré, pour autant que celui-ci soit 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 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

L'assurance couvre le vol soudain et imprévisible, ainsi que la détérioration ou la destruction de l'objet assuré par suite d'une action extérieure soudaine ou imprévisible causée par:

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

Sont également assurés:

- La perte de performance de l'accumulateur ou de la batterie de 50% par rapport à l'état neuf;
- Abus de conversation et de données sur les téléphones mobiles.
- Si l'appareil assuré est volé et que la personne assurée subit des dommages suite à l'utilisation abusive de services de communication mobile (transmission de conversations, SMS, MMS, transfert et transmission de données, chargement et téléchargement de données, etc.), entre le vol et la déclaration à l'opérateur (blocage), l'Helvetia les indemnise jusqu'à un montant maximal de CHF 3'000. L'obligation de prestation est supprimée si le vol n'est pas déclaré dans les 24 heures à l'opérateur et que le blocage de la carte SIM concernée n'est pas ordonné et si le vol n'est pas déclaré au poste de police territorialement compétent.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

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

- **En cas de de dommage partiel:**

Les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur actuelle (hors abonnement pour les téléphones portables) de l'objet assuré au moment du sinistre. Il est possible de procéder à un échange plutôt qu'à une réparation. L'évaluation d'une réparation ou d'un échange au sens de cette condition incombe à Helvetia et Helvetic Warranty. L'objet assuré doit être envoyé par la personne assurée à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty en vue d'une réparation/d'un échange. 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 de bon d'achat de Media Markt d'une valeur équivalente à celle de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial selon les tableaux ci-dessous (valeur actuelle). Si un tel versement n'est pas économique, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. L'évaluation du caractère économique au sens des présentes conditions incombe à l'Helvetia et à Helvetic Warranty.

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 lorsque 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 de fonctionnement):

Téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Autres appareils sans téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0-12	100%
13-24	80%

- **En cas de vol:**

Une indemnisation sous forme de bon d'achat de Media Markt d'une valeur équivalente à celle de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial selon les tableaux ci-dessous (valeur actuelle). Si un tel versement n'est pas économique, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. L'évaluation de la rentabilité au sens de cette condition incombe à l'Helvetia et à Helvetic Warranty.

La valeur actuelle est définie comme suit (par mois de fonctionnement):

Téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0-6	80%
7-12	60%
13-24	40%

Autres appareils sans téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0-12	80%
13-24	60%

- **En cas d'abus de communication et de données**

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.

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

13. Exclusions

Les dommages et les défauts ne sont pas couverts:

- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- suite à l'oubli, l'égarement ou la perte;
- à la suite d'un incendie ou d'un événement naturel;
- à la suite d'une décision des autorités, d'une confiscation ou d'une grève;
- qui relèvent des prestations de garantie ou de la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- au boîtier ou aux parties extérieures de l'objet assuré, pour autant que son fonctionnement ne soit pas entravé;
- qui sont dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation professionnelle);
- qui sont dus à une utilisation non conforme de l'objet assuré selon les indications du fabricant;
- résultant du non-respect du mode d'emploi, de la perte de données, de dommages aux logiciels ainsi que de dommages dus à des virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien et de remise en état ou de nettoyage effectués ou ordonnés par l'assuré lui-même;
- dus à des erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- lorsque la personne assurée n'est pas en mesure de mettre à disposition l'objet endommagé (exception vol);
- qui sont imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels le processus de réparation n'est pas géré par Helvetic Warranty;
- résultant de modifications de l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- qui sont assurés 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;
- à des brûlures d'écran;
- 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;

- les frais résultants d'un vol à la tire de l'objet assuré ou lorsque l'appareil de téléphonie mobile assuré n'est pas visible, est laissé sans surveillance dans des locaux publics et/ou des lieux publics ou dans des véhicules non verrouillés;
- dans la mesure où le numéro de série a été délibérément enlevé ou modifié;
- 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.

Ne sont pas non plus assurés:

- les frais de contrôle si aucun dommage assuré n'a été constaté sur l'appareil 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.

14. Obligations générales

La personne assurée est tenue de s'informer sur les prescriptions d'utilisation et d'entretien du fabricant de l'objet assuré et de les respecter.

15. 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:

- de communiquer le numéro IMEI de l'objet assuré et de fournir, sur demande, le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré;
- de dénoncer un vol aux autorités de police localement compétentes dans les 24 heures et de faire établir un rapport de police;
- de faire bloquer la carte SIM par l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures suivant la constatation du vol;
- de transmettre un décompte détaillé de l'opérateur de téléphonie mobile, présentant les frais de communication subis dans le cadre d'une utilisation abusive.

16. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

17. 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.

18. 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.

19. 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 supplémentaires et actuelles sur le traitement des données sont disponibles sur <https://www.helvetia.com/ch/web/it/ci-presentiamo/servizi/contatti/protezionedidati.html>.

20. 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 de l'Helvetia (Saint-Gall) ou le domicile de la personne assurée. Le droit suisse est applicable aux présentes CGA.