

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Casco totale:

Notificare un sinistro in modo semplice e rapido

In caso di sinistro coperto dall'assicurazione 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
(è indicato sul dispositivo, sulla confezione o talvolta sulla ricevuta 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 sinistro è coperto, la Helvetic Warranty adotterà le misure necessarie per porvi rimedio.

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.

Furto:

Se il vostro dispositivo è stato rubato, vi preghiamo di procedere come segue:

1. Azione immediata: far bloccare la carta SIM dal proprio provider.
2. Denunciate il furto alla polizia locale entro 24 ore
3. Notificateci il furto online subito dopo averlo denunciato alla polizia: **www.helvetic-warranty.ch**

Successivamente alla notifica online, inviate il modulo di notifica del sinistro firmato e gli ulteriori documenti necessari, conformemente a quanto indicato nel suddetto modulo, via e-mail all'indirizzo:

schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch

Informazioni per i clienti dell'assicurazione collettiva Media Markt Casco totale (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 all'assicurazione casco totale distribuita da 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	I clienti di Media Markt possono aderire al contratto di assicurazione collettiva. 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 l'assicurazione casco totale al momento dell'acquisto di un dispositivo.

Condizioni generali d'assicurazione Media Markt Casco totale (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 nella ricevuta 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 un reclamo in 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 assicurativa inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (secondo la ricevuta d'acquisto) e termina:

- alla scadenza della durata scelta di 12 o 24 mesi;
- in caso di danno totale;
- in caso di furto.

3. Revoca dell'assicurazione

Una revoca dell'assicurazione è possibile entro 30 giorni dalla stipula dell'assicurazione, a condizione che entro tale termine non sia stato denunciato alcun sinistro. L'assicurazione scade con la dichiarazione di annullamento. Il premio pagato verrà rimborsato all'assicurato da Media Markt.

4. Numero di sinistri assicurati

Il seguente numero di eventi assicurati (clausola 11) è coperto durante la durata dell'assicurazione (clausola 2):

- per un periodo assicurativo di 12 mesi: un (1) evento assicurato;
- per un periodo di assicurazione di 24 mesi: due (2) eventi assicurati, indipendentemente dalla causa che ha portato all'evento assicurato (fatta salva la clausola 2 - termina in caso di perdita totale e furto).

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 su cui sono riportati il contratto di assicurazione e l'oggetto assicurato. La persona assicurata deve risiedere permanente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6. Validità territoriale

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

7. Requisiti per la copertura assicurativa

Per la copertura assicurativa sono necessari 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

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

- Rapina, furto con scasso o furto semplice;
- umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni);
- urti violenti (ad es. caduta), danni da sabbia, cortocircuiti o sovratensioni che compromettono il funzionamento dell'oggetto assicurato.

L'assicurazione copre anche:

- riduzioni del 50% delle prestazioni dell'accumulatore o della batteria rispetto allo stato a nuovo;
- uso improprio di chiamate e dati sui telefoni cellulari.
- Se l'apparecchio assicurato viene rubato e la persona assicurata subisce danni dovuti all'uso improprio dei servizi di comunicazione del telefono cellulare (trasmissione di chiamate, SMS, MMS, trasferimento e trasmissione di dati, caricamento e scaricamento di dati, ecc.) nel periodo che intercorre tra il furto e la notifica al provider (blocco), la Helvetia li indennizza fino a un importo massimo di CHF 3'000.-. L'obbligo di prestazione non sussiste se il furto non viene denunciato al provider entro 24 ore, se non viene avviato il blocco della carta SIM in questione e se il furto non viene denunciato alla stazione di polizia locale.

L'elenco è esaustivo.

12. Prestazioni assicurativa

In caso di sinistro, la Helvetia offre le seguenti prestazioni sotto forma di assicurazione di responsabilità civile:

- In caso di danno parziale:**

Le spese di riparazione fino a un massimo del valore di mercato corrente (escluso l'abbonamento per i telefoni cellulari) dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. È prevista l'opzione della sostituzione invece della riparazione. L'Helvetia e la Helvetic Warranty sono responsabili della valutazione di una riparazione o di una sostituzione ai sensi della presente condizione. L'oggetto assicurato deve essere inviato all'officina autorizzata dalla Helvetic Warranty per la riparazione/sostituzione da parte della persona assicurata. L'assicurato si fa carico delle spese di spedizione dell'oggetto, 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'articolo assicurato dopo il deprezzamento rispetto al prezzo di 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. La Helvetia e la Helvetic Warranty sono responsabili della valutazione dell'economicità ai sensi delle presenti condizioni.

In caso di perdita totale, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore e deve essere inviato alla 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 (in base ai mesi di funzionamento):

Telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Altri dispositivi senza telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
0-12	100%
13-24	80%

- In caso di furto:**

Indennizzo sotto forma di buono da parte di Media Markt per il valore dell'articolo assicurato dopo il deprezzamento del prezzo di acquisto originale in base alle tabelle seguenti (valore attuale). Se tale pagamento non è economico, il cliente riceverà un articolo sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La Helvetia e la Helvetic Warranty sono responsabili della valutazione dell'economicità ai sensi di questa condizione.

Il valore attuale è definito come segue (per mesi di funzionamento):

Telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
0-6	80%
7-12	60%
13-24	40%

Altri dispositivi senza telefoni cellulari

Età dell'oggetto assicurato in mesi	Indennizzo massimo dal prezzo di acquisto originario (valore attuale)
0-12	80%
13-24	60%

- In caso di abuso di conversazioni e dati:**

L'assicurazione copre i costi fino a un importo massimo di CHF 3'000.- su presentazione di fatture che indichino chiaramente i costi di connessione. L'assicurazione non copre i costi di blocco e sostituzione della carta SIM o del credito prepagato.

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 si sono già verificati prima dell'inizio dell'assicurazione;
- in seguito ad abbandono, smarrimento o perdita;
- in seguito a incendio o eventi naturali;
- in conseguenza di un ordine ufficiale, di una confisca o di uno sciopero;
- coperti da garanzia o responsabilità del produttore o del venditore;
- all'involucro o alle parti esterne dell'oggetto assicurato, a condizione che non ne venga compromessa la funzione;
- ricoducibili a un uso eccessivo dell'oggetto assicurato (ad esempio, uso commerciale);
- ricoducibili a un uso improprio dell'oggetto assicurato in conformità alle istruzioni del produttore;
- dovuti all'inosservanza delle istruzioni per l'uso, alla perdita di dati, ai danni al software e ai danni causati da virus informatici;
- causati da lavori di riparazione, manutenzione, assistenza o pulizia eseguiti o disposti autonomamente;
- a causa di errori di installazione causati da un installatore non autorizzato dal produttore o dal venditore;
- se la persona assicurata non è in grado di mettere a disposizione l'oggetto danneggiato (eccezione: furto);
- che siano ricoducibili a un comportamento gravemente negligente o doloso da parte dell'assicurato;
- per i quali il processo di riparazione non è gestito dalla Helvetic Warranty;
- dovuti a modifiche dell'oggetto assicurato non autorizzate dal produttore o dal venditore;
- che sono assicurati da 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;
- bruciatura nel caso di schermi;
- direttamente imputabili all'invecchiamento, all'usura o all'eccessivo accumulo di sporcizia o altri depositi;

- a seguito di atti di vandalismo;
- i costi derivanti dal borseggio dell'oggetto assicurato o se il telefono cellulare assicurato viene lasciato incustodito in aree pubbliche e/o luoghi pubblici o in veicoli non chiusi a chiave;
- se il numero di serie è stato deliberatamente rimosso o alterato;
- a causa di eventi bellici o terroristici e disordini di qualsiasi tipo e delle misure adottate contro di essi;
- a causa di calamità naturali.

Non sono inoltre assicurati:

- Le spese di ispezione se non è possibile determinare un danno assicurato all'apparecchio assicurato;
- le spese per la sostituzione di dati, software, informazioni o musica memorizzati sull'oggetto assicurato;
- i danni e le spese sostenute a seguito di un richiamo da parte del produttore.

14. 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.

15. 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 dell'oggetto assicurato e, su richiesta, presentare la prova d'acquisto e le foto dell'oggetto assicurato;
- denunciare il furto alla polizia locale entro 24 ore e far redigere una denuncia alla polizia;
- richiedere il blocco della scheda SIM all'operatore di telefonia mobile entro 24 ore dalla constatazione del furto;
- inoltrare un conteggio dettagliato dell'operatore di telefonia mobile dal quale si evincono le spese di connessione insorte indebitamente.

16. Gestore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty.

17. 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.

18. 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.

19. 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 ai responsabili 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). La Helvetia può anche ottenere informazioni rilevanti da enti ufficiali e da altri terzi, in particolare sull'andamento dei sinistri.

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

20. Foro competente e diritto applicabile

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