

Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre

Shop Garant:

Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez suivre la procédure ci-après:

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
- 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 détérioré

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 sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour le régler.

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 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 la couverture Shop Garant 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 St. Gallen
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 acquièrent la couverture «Shop Garant» lors de l'achat d'un appareil.

Conditions générales d'assurance Media Markt Shop Garant (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.

Si l'objet assuré est remplacé à la suite d'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 couverture d'assurance ne peut être souscrite qu'en même temps que le contrat d'achat de l'objet concerné. La couverture d'assurance commence:

- En cas d'achat dans un commerce stationnaire: au moment de l'achat de l'objet assuré (selon le justificatif d'achat)
- En cas d'achat dans une boutique en ligne: au moment de la livraison de l'objet assuré (selon le bon de livraison)

La couverture d'assurance prend fin sept (7) jours calendaires après le début de l'assurance ou en cas de survenance préalable d'un événement assuré.

3. 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 figurent 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.

4. Validité territoriale

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

5. Somme assurée

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

6. Limite maximale d'indemnisation

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

7. Événements assurés

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'objet de l'appareil par suite de l'action soudaine ou imprévisible d'un facteur extérieur tel que:

- 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 compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

Cette énumération est exhaustive.

8. Prestation d'assurance

En cas d'événement assuré, Helvetia fournit les prestations suivantes:

• En cas de dommage partiel

Pour les téléviseurs:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. Les téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50 pouces sont enlevés 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. La personne assurée n'a aucun 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 récupérer 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 chiffre 9).

Pour les gros appareils électriques:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. Pour les gros appareils électriques (tels que réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle), la réparation est effectuée gratuitement en Suisse sur le lieu d'installation. 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.

Pour tous les autres appareils:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. Ces objets assurés doivent être envoyés par la personne assurée à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty ou déposés dans une succursale de Media Markt en Suisse en vue de leur réparation. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée, les frais de retour sont pris en charge par Helvetia.

• En cas de dommage total

Une indemnisation sous forme de bon d'achat de Media Markt d'une valeur égale au prix d'achat initial de l'objet assuré. 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 Helvetia et 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 la prestation d'assurance. 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 au prix d'achat initial de l'objet assuré.

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

9. 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 prêt. 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) au moment où elle récupère 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 cet effet 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 actuelle de l'appareil de prêt en cas de perte.

10. Exclusions

En particulier, l'assurance ne couvre pas les dommages:

- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- à la suite d'un oubli, d'une perte ou d'un vol;
- 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;
- 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;
- par une diminution normale de la puissance des accumulateurs et des lampes;
- 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;
- 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'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.

11. 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.

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 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, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré.

13. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

14. Violation des obligations contractuelles

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.

15. 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.

16. 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/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html>

17. For et droit applicable

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