

Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro

Shop Garant:

Notificare un sinistro in modo semplice e veloce

In caso di sinistro coperto dall'assicurazione procedere come segue:

Notificare quanto prima il sinistro 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
(sono indicati 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, Helvetic Warranty avvierà la procedura necessaria per la riparazione del danno.

Importante:

Tenete presente che il danno deve essere prima verificato da Helvetic Warranty.

In caso di riparazione senza previa autorizzazione da parte di Helvetic Warranty, le prestazioni possono essere rifiutate o ridotte.

Informazioni per i clienti dell'assicurazione collettiva Media Markt 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 all'assicurazione Shop Garant 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 Shop Garant all'acquisto di un dispositivo.

Condizioni generali d'assicurazione Media Markt Shop Garant (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.

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 può essere stipulata solo in concomitanza con il contratto di acquisto dell'articolo in questione. La copertura assicurativa decorre:

- Dall'acquisto in un negozio fisico: dal momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (come da ricevuta d'acquisto);
- Dall'acquisto nello shop online: dal momento della consegna dell'oggetto assicurato (come da bolla di consegna).

La copertura assicurativa cessa sette (7) giorni civili dopo il suo inizio o al momento di un evento assicurato verificatosi in precedenza.

3. Persona assicurata / avente diritto in caso di sinistro

La persona assicurata e legittimata a far valere i propri diritti 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 stabilmente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

4. Validità territoriale

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

5. Somma assicurata

La somma assicurata corrisponde al prezzo di acquisto dell'oggetto assicurato (senza dedurre eventuali sconti o agevolazioni).

6. Limite massimo di indennizzo

In caso di sinistro, la prestazione massima della Helvetia è limitata alla somma assicurata.

7. Eventi assicurati

L'assicurazione copre il danneggiamento o la distruzione dell'oggetto a seguito di un'influenza esterna improvvisa o imprevedibile conseguente a:

- umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni),
- azione violenta (ad es. caduta), danni provocati da sabbia, cortocircuito o sovratensione che pregiudica il funzionamento dell'oggetto assicurato.

L'elenco è esaustivo.

8. Prestazioni

In caso di un evento assicurato, l'Helvetia corrisponde le seguenti prestazioni:

• In caso di danno parziale

Per i televisori:

Le spese di riparazione fino a un massimo del prezzo di acquisto dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. I televisori con una diagonale dello schermo di 50 pollici o più saranno ritirati dal luogo di installazione ai fini della riparazione e riconsegnati 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. La persona assicurata non ha alcun diritto aggiuntivo alla disinstallazione dell'oggetto assicurato. La persona assicurata deve disinstallare personalmente l'oggetto assicurato e consentire a Helvetic Warranty di ritirare l'oggetto difettoso. La persona assicurata è inoltre responsabile della successiva reinstallazione dell'oggetto assicurato. Su richiesta, la persona assicurata riceverà un dispositivo in prestito per la durata della riparazione per i televisori assicurati con una diagonale dello schermo di 50 pollici o più (vedi punto 9).

Per i grandi elettrodomestici:

Le spese di riparazione fino a un massimo del prezzo di acquisto 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. Se l'indirizzo di assistenza non può essere raggiunto con un veicolo a motore (ad es. 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. L'assicurato è inoltre responsabile della successiva reinstallazione dell'oggetto assicurato.

Per tutti gli altri dispositivi:

Le spese di riparazione fino a un massimo del prezzo di acquisto dell'oggetto assicurato al momento del sinistro. Gli oggetti assicurati devono essere inviati per la riparazione dall'assicurato all'officina autorizzata Helvetia Warranty o consegnati presso una filiale Media Markt in Svizzera. Le spese di spedizione sono a carico dell'assicurato, mentre quelle di restituzione sono a carico di Helvetia.

• In caso di danno totale

Indennizzo sotto forma di buono da parte di Media Markt per il valore del prezzo di acquisto originale dell'articolo assicurato. 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 perdita totale, l'oggetto assicurato diventa di proprietà dell'assicuratore e deve essere consegnato alla Helvetic Warranty su richiesta prima del pagamento della prestazione assicurativa. Si ritiene che si sia verificata 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 risultanti sono superiori al prezzo di acquisto originale dell'oggetto assicurato.

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

9. Televisore in prestito

Su richiesta, in caso di evento assicurato relativo a un televisore assicurato con diagonale dello schermo pari o superiore a 50 pollici, il cliente riceverà in prestito un dispositivo sostitutivo. Il cliente non ha, tuttavia, alcun diritto a un determinato tipo di dispositivo. Quale standard minimo, per i televisori vale 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 (spese 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 tenuta, contestualmente alla restituzione del oggetto assicurato riparato, a restituire il dispositivo in prestito a Helvetic Warranty o a un terzo incaricato da quest'ultima.
- Qualora dovesse emergere successivamente che il danno al oggetto assicurato non costituisce un evento assicurato, la persona assicurata deve ottemperare alla richiesta di restituzione del dispositivo in prestito entro 6 giorni lavorativi.
- La persona assicurata non ha in alcun caso il diritto di ritenzione del dispositivo in prestito.
- Helvetic Warranty è autorizzata a trattenere il oggetto assicurato dato in riparazione dalla persona assicurata finché questa non ha restituito a Helvetic Warranty il dispositivo in prestito, ovvero, in caso di restituzione ritardata del dispositivo in prestito, finché la persona assicurata non ha versato il canone di noleggio esigibile, non ha risarcito eventuali danni o usure del oggetto che vanno oltre l'uso conforme al contratto, oppure, in caso di perdita, finché non ha rimborsato il valore attuale del dispositivo in prestito.

10. Esclusioni

I danni e i difetti non sono assicurati:

- già verificatisi prima dell'inizio dell'assicurazione;
- in seguito ad abbandono, smarrimento, perdita o furto;
- 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;
- riconducibili a un uso eccessivo dell'oggetto assicurato (ad es. uso commerciale);
- riconducibili a un uso improprio dell'oggetto assicurato in conformità alle istruzioni del produttore;
- dovuti al mancato rispetto 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 assicurato;
- che sono riconducibili a un comportamento gravemente negligente o doloso da parte dell'assicurato;
- per i quali il processo di riparazione non è gestito dalla 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 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;
- a causa di atti di guerra o terrorismo e disordini civili 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'oggetto assicurato;
- le spese per il recupero 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.

11. 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.

12. 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:

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

13. Gestore dei sinistri

I sinistri sono trattati esclusivamente da Helvetic Warranty.

14. 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.

15. 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.

16. 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). La Helvetia può anche 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 <http://www.helvetia.ch/protezionedeidati>.

17. Foro competente e diritto applicabile

Foro competente per tutte le controversie derivanti dalla presente assicurazione o a essa correlate è, a scelta, la sede dell'Helvetia (San Gallo) o il domicilio della persona assicurata. La presente assicurazione è disciplinata dal diritto svizzero.