

Fiche informelle clientèle pour la déclaration d'un sinistre Casco complète / Garantie4Plus

Casco complète:

Déclarer un sinistre – facile et vite

Vous pouvez déclarer le sinistre rapidement en ligne:

www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt

Ou en alternative veuillez nous appeler sur le numéro suivant:

Hotline: **0848 640 600**

Horaires: Lundi à vendredi 09:00 à 18:00

Pour la déclaration vous avez besoin des documents suivants:

- Quittance de Mediamarkt
- IMEI- ou numéro de série de l'appareil
(Vous pouvez le trouver sur l'appareil, l'emballage ou sur les documents de l'appareil)
- Des photos montrant les dégâts de l'appareil

En cas de couverture, nous allons vous informer concernant les démarches à suivre.

Le vol:

Si votre appareil est volé, veuillez suivre les étapes suivant:

1. Mesure immédiate: Laisser bloquer la carte Sim par votre Provider.
2. Déclarer le vol chez la police dans les premiers 24 heures
3. Déclarer le vol 24 heures après la déclaration chez la police, en ligne sur
www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt

Après la déclaration en ligne, veuillez envoyer le questionnaire signé avec les documents nécessaires à l'adresse suivante :

Helvetic Warranty GmbH
Schadenabteilung Mediamarkt
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon
Ou par Email à: schaden.mediemarkt@helvetic-warranty.ch

Garantie4Plus:

Après l'expiration de la garantie du producteur (2 ans après la date de l'achat), veuillez déclarer votre sinistre directement à Helvetic Warranty. La procédure est identique comme un cas de Casco Complète.

Important: Prenez en considération, que le cas doit être examiné en avance par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans que le cas a été couvert par Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusé ou réduit.

Conditions générales d'assurance Media Markt Garantie4Plus et casco complète

Edition février 2017

Conditions générales d'assurance (CGA) relatives au contrat d'assurance collective conclu entre la Zurich Compagnie d'Assurances SA (Zurich) en tant qu'assureur et Helvetic Warranty GmbH (Helvetic Warranty) en tant que preneur d'assurance collective.

Aperçu des prestations d'assurance

Variante de l'assurance	Couverture d'assurance	Durée du contrat
Garantie4Plus Ordinateurs portables, PC, périphériques audio portables, systèmes de navigation mobiles, consoles de jeux, télécommunications, autoradios, périphériques informatiques, imprimantes, disques durs, consommables, montres connectées	Prolongation de garantie	2 ans
	Shop Garant	3 jours ouvrés
Casco complète 1 an Téléphones mobiles, périphériques audio portables, consoles de jeux, consommables, montres connectées	Casco complète	1 an
	Utilisation abusive du téléphone jusqu'à CHF 3'000.-	
Casco complète 2 ans Ordinateurs portables, PC, tablettes, liseuses, téléphones mobiles, systèmes de navigation mobiles, télécommunications, consommables, montres connectées	Casco complète	2 ans
	Utilisation abusive du téléphone jusqu'à CHF 3'000.-	
Casco complète 3 ans Appareils photos et vidéos, objectifs et flashes	Prolongation de garantie	1 an
	Casco complète	3 ans

Cette liste est exhaustive.

1. Début et durée de l'assurance
a) Couverture «Prolongation de garantie»

La couverture d'assurance commence à la date d'expiration de la garantie accordée contractuellement par Media Markt (garantie matérielle) et cesse en cas de dommage total ou au terme de la durée prévue choisie de 12 ou 24 mois.

b) Couvertures «Casco complète» et «Utilisation abusive de téléphones mobiles»

La couverture d'assurance commence lors de l'achat de l'objet assuré (conformément au certificat d'assurance) et cesse:

- au terme de la durée choisie de 12, 24 ou 36 mois;
- après un cas de sinistre (durée 12 mois), après deux cas de sinistre (durée 24 mois) ou trois cas de sinistre (durée 36 mois);
- après un vol.

c) Couverture «Shop Garant»

La couverture d'assurance commence lors de l'achat de l'objet assuré et cesse après trois jours ouvrés.

2. Révocation de l'assurance

La personne assurée peut révoquer l'assurance dans les 14 jours suivant la date d'achat de l'objet assuré, pour autant qu'aucun cas de sinistre n'ait été déclaré d'ici-là. L'assurance prend fin à la remise de la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée.

3. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

4. Personne assurée

La personne assurée est le titulaire du certificat d'assurance (dans les couvertures Garantie4Plus ou Casco **complète**) ou du justificatif d'achat de Media Markt pour l'objet assuré, à condition que celui-ci soit domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

5. Objet assuré

Est assuré l'appareil neuf, y compris les accessoires contenus dans l'équipement de base, indiqué sur le justificatif d'achat de Media Markt et mentionné dans le cadre de la Garantie4Plus ou de la casco **complète** à hauteur de CHF 200.- maximum. La couverture «Garantie4Plus» ou «Casco **complète**» doit impérativement être conclue en même temps que le contrat d'achat de l'objet concerné.

En cas d'échange de l'appareil par Media Markt, la couverture d'assurance se reporte sur l'objet échangé. La couverture d'assurance ne peut pas être transférée d'une autre manière à d'autres appareils.

6. Vente de l'appareil assuré

En cas de vente de l'appareil assuré, la couverture d'assurance est transférée en même temps que la propriété de l'appareil à l'acquéreur, pour autant que celui-ci soit domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

7. Evénements assurés

a) Couverture «Prolongation de garantie»

La couverture d'assurance existe pour les défauts qui sont imputables à une erreur de fabrication/matériel de certaines pièces ou de l'ensemble de l'objet assuré.

b) Couvertures «Casco complète» et «Shop Garant»

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'objet assuré causée par

- a) un événement imprévisible, venu de l'extérieur (tel qu'une tempête);
- b) du sable;
- c) un court-circuit, une surtension;
- d) l'action de l'humidité ou de liquide (sauf hautes eaux et inondations);
- e) la perte de capacité de la batterie de 50% par rapport à l'état neuf.

L'assurance couvre en outre la disparition de l'objet assuré consécutive

- f) à un vol (y compris effraction, évvasion et détournement).

L'énumération est exhaustive.

c) Couverture «Utilisation abusive de téléphones mobiles»

L'assurance couvre les dommages au patrimoine de la personne assurée (frais de communication, SMS, MMS, transfert de données et transmission de données) résultant d'une utilisation abusive de la carte SIM entre le moment où ont eu lieu le vol et le blocage.

8. Prestations

a) Si l'appareil assuré est détérioré ou détruit, Zurich indemnise

- en cas de dommage partiel, les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat (hors abonnement) de l'appareil assuré au moment du cas de sinistre; pour les téléphones mobiles, un échange est possible si un appareil équivalent est disponible chez Helvetic Warranty.
- en cas de dommage total ou si la réparation n'est pas rentable, la valeur de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat d'origine (hors abonnement), conformément aux tableaux suivants:

Téléphones mobiles

Age de l'appareil en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat
0-6	100% protection casco complète
7-12	80% protection casco complète
13-24	60% protection casco complète

Tous appareils, hors téléphones mobiles

Age de l'appareil en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat
0-12	100% protection casco complète / Shop Garant
13-24	80% protection casco complète
25-36	60% prolongation de garantie/protection casco complète
37-48	40% prolongation de garantie

- b) En cas de vol de l'objet assuré, Zurich rembourse sa valeur après amortissement de son prix de vente d'origine (hors abonnement), conformément aux tableaux suivants:

Age de l'appareil en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat
0-6	80% protection casco complète
7-12	60% protection casco complète
13-24	40% protection casco complète

Tous appareils, hors téléphones mobiles

Age de l'appareil en mois	Indemnisation maximale du prix d'achat
0-12	80% protection casco complète / Shop Garant
13-24	60% protection casco complète
25-36	40% protection casco complète

La prestation d'assurance en cas de dommage total ou de vol est versée sous forme d'un bon d'achat échangeable chez Media Markt. En cas de dommage total, la propriété de l'appareil passe automatiquement à l'assurance et doit être envoyée à Helvetic Warranty avant l'envoi du bon cadeau.

c) Utilisation abusive de téléphones mobiles

Sur présentation des factures indiquant clairement les frais de communication, l'assurance couvre les frais jusqu'à CHF 3'000.-. Les frais de blocage de la carte SIM et le crédit prépayé (Prepaid) ne sont pas assurés.

9. Exclusions générales

Ne sont pas assurés les dommages

- causés par un incendie ou des événements naturels;
- consécutifs à une décision rendue par une autorité;
- qui relèvent de la garantie ou de la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou à des pièces extérieures de l'appareil assuré, pour autant que cela ne nuise pas à son fonctionnement;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, la perte de données, des dommages logiciels et des dommages causés par des virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, de maintenance, de mise en service ou de nettoyage;
- dès lors que la personne assurée n'est pas en mesure de mettre à disposition l'appareil détérioré (exception pour le vol);
- qui sont imputables à une faute grave ou au comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels le processus de réparation n'est pas géré par Helvetic Warranty;

Ne sont pas non plus assurés:

- les frais de contrôle si aucun défaut n'est à constater sur l'appareil;

a) Exclusions casco complète, Shop Garant, utilisation abusive de téléphones mobiles

Les dommages consécutifs à un abandon sur place, la perte ou l'égarement ne sont pas assurés.

b) Exclusion prolongation de garantie

Ne sont pas assurés:

- les dommages causés par l'action d'une force extérieure;
- la perte de capacité normale des batteries et des éclairages;
- les dommages donnant lieu à un rappel du fabricant.

10. Obligations en cas de sinistre

Le cas de sinistre doit être déclaré sans délai (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) à Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (tél. 0848 640 600 ou www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt), les justificatifs souhaités doivent être déposés et, si exigé, le formulaire de sinistre remis doit être retourné complété.

La personne assurée doit en outre

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série de l'objet assuré et, sur demande, envoyer le justificatif d'achat;
- déclarer le dans les 24 heures à l'autorité de police compétente et demander l'établissement d'un rapport de police;
- ordonner le blocage de la carte SIM auprès de l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures qui suivent la constatation du vol;
- envoyer une facture détaillée de l'opérateur de téléphonie mobile sur laquelle les frais de communication provenant de l'abus sont visibles.

11. Violation des obligations

En cas de violation des prescriptions ou obligations légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction ne se produit pas s'il résulte des circonstances que la violation n'est pas fautive.

12. Prétentions envers des tiers et d'autres fournisseurs de prestations

Si Zurich fournit des prestations pour des prétentions que la personne assurée aurait également pu faire valoir auprès de tiers ou d'autres fournisseurs de prestations, lesdites prétentions sont cédées à Zurich au moment de la fourniture des prestations par Zurich.

En cas de prétentions envers des tiers ou d'autres fournisseurs de prestations, la couverture au titre du présent contrat se limite à la partie des prestations dépassant les prestations résultant d'autres contrats. Aucune prestation n'est fournie pour des franchises en vertu d'autres contrats d'assurance.

13. For judiciaire et droit applicable

Pour tout litige résultant du présent contrat, la personne assurée peut élire comme for judiciaire son domicile ou le siège du preneur d'assurance (Helvetic Warranty).

Le contrat d'assurance est régi par le droit suisse, en particulier par la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

14. Traitement des données

Helvetic Warranty et Zurich traitent les données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat, et les utilisent en particulier afin de traiter les cas d'assurance, à des fins d'analyses statistiques et de marketing. Les données sont conservées sous forme physique ou électronique. Dans la mesure du nécessaire, Zurich peut transmettre ces données à des fins de traitement aux tiers participant à l'exécution du contrat en Suisse et à l'étranger, en particulier aux coassureurs et aux réassureurs, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères de Zurich Insurance Group SA. Zurich est en outre autorisée à requérir tout renseignement utile auprès de bureaux officiels ou de tiers, en particulier en ce qui concerne le déroulement des sinistres.

Fiche informelle clientèle pour la déclaration d'un sinistre Gplus

Gplus:

Déclarer un sinistre – facile et vite

Vous pouvez déclarer le sinistre rapidement en ligne:

www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt

Ou en alternative, veuillez nous appeler sur le numéro suivant:

Hotline: **0848 640 600**

Horaires: Lundi à vendredi 09:00 à 18:00

Pour la déclaration vous avez besoin des documents suivants:

- Quittance de Mediamarkt
- Marque, type et numéro de série de l'appareil
(Vous pouvez le trouver sur l'appareil, l'emballage ou sur les documents de l'appareil)
- Des photos montrant les dégâts de l'appareil

En cas de couverture, nous allons vous informer concernant les démarches à suivre.

Important: Prenez en considération, que le cas doit être examiné en avance par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans que le cas a été couvert par Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusé ou réduit.

«CGA GPlus»
Edition 07/2018

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie d'assurances SA, Saint-Gall (l'assureur) et Helvetic Warranty GmbH, Dietlikon (le preneur d'assurance).

15. Début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à l'échéance de la garantie légale de deux ans, soit 24 mois après la mise en service ou l'achat de l'appareil assuré.

Elle prend fin:

- trois ans (36 mois) après le début de l'assurance;
- en cas de dommage total.

Concernant le service sur place pour des téléviseurs avec une diagonale d'écran de 32" ou plus, la couverture d'assurance prend effet lors de l'achat du téléviseur assuré. La prestation de service sur place prend fin à la date d'échéance figurant sur le certificat d'assurance concerné ou en cas de dommage total.

16. Révocation de l'assurance

La révocation de l'assurance est possible dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat, pour autant qu'aucun sinistre n'ait 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.

17. Validité territoriale

Pour les appareils mobiles, la couverture d'assurance s'applique en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

Pour les appareils stationnaires, la couverture d'assurance est limitée au lieu d'assurance. Par lieu d'assurance, il faut entendre le logement habité (maison ou appartement) par la personne assurée, y compris les espaces annexes tels que cave, lieux de stockage, espaces dans des bâtiments annexes ou espaces communs, pour autant qu'ils se trouvent sur le même terrain que le logement habité.

18. Personne assurée

La personne assurée est la personne indiquée dans le certificat d'assurance. Celle-ci doit être domiciliée en permanence en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

19. Appareil assuré

L'assurance couvre l'appareil de la marque, du type et numéro de série mentionnés dans le certificat d'assurance.

La couverture d'assurance par appareil est subordonnée aux conditions suivantes:

- L'appareil assuré est la propriété de la personne assurée ou d'une personne vivant en ménage commun avec elle.
- L'appareil assuré est principalement destiné à un usage privé. Les appareils principalement destinés à un usage professionnel ou commercial ne sont pas assurés.

20. Evénements assurés

L'assurance couvre l'arrêt de fonctionnement soudain et imprévu d'un appareil assuré suite à un défaut de construction, de fabrication, de matériau ou de calcul (analogue à la garantie constructeur ou vendeur).

Cette liste est exhaustive.

21. Exclusions

L'assurance ne couvre pas l'arrêt de fonctionnement notamment consécutif à

- des dommages et des défauts couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. constructeur ou vendeur);
- des dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- des erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le constructeur ou le vendeur;
- des modifications de l'appareil assuré non autorisées par le constructeur ou le vendeur;
- des dommages et des défauts directement liés au vieillissement, à un fort encrassement ou tout autre dépôt;
- des dommages et des défauts dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le constructeur;
- des dommages et des défauts dus à une utilisation non conforme aux indications du constructeur de l'appareil assuré;
- des dommages et des défauts attribuables à une action extérieure;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas opérée par l'intermédiaire d'Helvetic Warranty.
- Lorsque le défaut à supprimer n'est pas couvert par la garantie, la personne assurée supporte la totalité des frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

Les défauts et dommages esthétiques qui n'ont pas d'influence sur l'état de fonctionnement de l'appareil assuré, de même que les brûlures d'écran, sont exclus de l'assurance.

22. Somme d'assurance

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

23. Prestations

En cas de sinistre, Helvetia indemnise

en cas de dommage partiel:

- après examen de la couverture, les frais de la réparation mandatée par Helvetia.
- En Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, la réparation d'appareils blancs (p. ex. réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle) est effectuée gratuitement sur le lieu d'installation. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, télécabine, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. A partir d'une taille d'écran de 32", les téléviseurs sont cherchés au lieu d'installation et ramenés après avoir été réparés. Dans ces cas, tous les frais de transport sont à la charge et au risque d'Helvetic Warranty. Les autres appareils doivent être envoyés à l'atelier contractuel d'Helvetic Warranty par la personne assurée ou déposés dans un magasin Media Markt pour réparation. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée, tandis que les frais de retour sont pris en charge par Helvetia.
- Si il s'agit d'un téléviseur de 32" ou plus, d'un appareil photo ou d'une caméra vidéo digitale, un appareil peut être prêté sur demande à la personne assurée pour la durée de la réparation.
- Si la réparation n'est pas possible sans démontage de l'appareil stationnaire, la personne assurée n'a aucune prétention supplémentaire au démontage et remontage de l'appareil. Il lui appartient de démonter l'appareil afin de permettre à Helvetic Warranty de réparer la marchandise défectueuse. Le remontage de l'appareil incombe également à la personne assurée.

En cas de dommage total:

- remboursement à la personne assurée de la valeur de l'appareil assuré au moment de la survenance du sinistre (valeur vénale) sous forme d'un bon Media Markt. La valeur vénale est définie comme suit:
24 – 36 mois: 60% du prix d'achat initial
37 – 48 mois: 40% du prix d'achat initial
49 – 60 mois: 20% du prix d'achat initial

Le dommage est également considéré comme total lorsque la réparation de l'appareil n'est techniquement pas possible ou n'est pas rentable. La personne assurée supporte les éventuels frais d'élimination (notamment les frais de transport et de déplacement)

24. Prêt de téléviseur

- Le client se voit proposer un téléviseur équivalant à l'appareil assuré. Mais il n'a pas droit à un type d'appareil précis. Le standard minimal pour un téléviseur est une diagonale d'écran de 32".
- L'appareil est uniquement prêté pour la durée de la réparation.
- La personne assurée est tenue de manipuler l'appareil prêté avec soin et n'a pas le droit de le confier à un tiers pour utilisation.
- Les dommages à l'appareil prêté doivent immédiatement être annoncés à Helvetia Warranty. La personne assurée répond envers Helvetic Warranty du dommage causé à l'appareil prêté en cas d'utilisation négligente ou non conforme (frais de réparation, usure exagérée, etc.) Si la personne assurée n'utilise pas le téléviseur prêté conformément aux clauses du contrat, elle peut aussi être tenue responsable des hasards si elle ne peut pas prouver que l'appareil aurait été touché de toute façon.
- Lorsqu'elle récupère sa marchandise, la personne assurée est tenue de rendre immédiatement l'appareil prêté à Helvetic Warranty ou à un tiers mandaté par cette dernière.
- S'il s'avère ultérieurement que le dommage à l'appareil assuré n'était pas dû à un événement assuré, la personne assurée est sommée de rendre l'appareil prêté dans un délai de six jours ouvrables.
- Elle n'a aucun droit de rétention à l'égard de l'appareil prêté.
- Helvetic Warranty est en droit de retenir le téléviseur de la personne assurée donné en réparation jusqu'à ce que l'appareil prêté lui soit rendu ou, en cas de restitution retardée de l'appareil prêté, jusqu'au règlement des frais de location. Le téléviseur peut aussi être retenu aussi longtemps que la personne assurée ne remplace pas les dommages ou les usures de l'appareil causés par une utilisation dépassant les limites du contrat, ou a remboursé la valeur vénale de l'appareil prêté en cas de perte de ce dernier.

25. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre

L'indemnisation maximale par Helvetia est plafonnée au prix d'achat initial de l'appareil assuré.

26. Obligations générales

La personne assurée a l'obligation de s'informer sur les consignes d'utilisation et de maintenance du constructeur de l'appareil assuré et de s'y conformer.

27. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont réglés par Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon.

28. Obligations en cas de sinistre

Le cas de sinistre doit être déclaré sans délai (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) à Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (tél. 0848 640 600 ou www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt), les justificatifs souhaités doivent être déposés et, si exigé, le formulaire de sinistre remis doit être retourné complété.

29. Violation des obligations

En cas de violation de dispositions légales ou d'obligations contractuelles, les prestations peuvent être réduites ou refusées. Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ne peut être considérée comme fautive.

30. Prétentions envers des tiers ou d'autres prestataires

Si Helvetic Warranty fournit des prestations que la personne assurée aurait également pu faire valoir auprès de tiers ou d'autres prestataires, ces prétentions passent à Helvetic Warranty au moment où les prestations sont fournies.

En cas de prétentions envers des tiers ou d'autres prestataires, la couverture garantie au titre du présent contrat se limite à la partie de la prestation dépassant les prestations résultant d'autres contrats.

31. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du présent contrat, le for est, au choix, le siège d'Helvetia à Saint-Gall ou le domicile ou siège de la personne assurée en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

Le contrat est régi par le droit suisse, en particulier par la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

32. Traitement des données

Helvetia et Helvetic Warranty traitent les données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent en particulier pour le traitement des sinistres assurés ainsi que pour les évaluations statistiques. La conservation de ces données est physique ou électronique. En outre, Helvetia peut collecter tous renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès de services officiels ou d'autres tiers.