

Fiche d'information du client selon l'art. 3 LCA et pour la déclaration de sinistre

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 Novembre/2018

Conditions générales d'assurance (CGA) relatives au contrat d'assurance collective conclu entre la Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (Helvetia) 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	Extension de garantie	2 ans
Ordinateurs portables, PC, périphériques audio portables, systèmes de navigation mobiles, consoles de jeux, télécommunications, autoradios, périphériques informatiques, imprimantes, disques durs, consommables, montres connectées	Shop-Garant	3 jours ouvrés
Casco complète 1 an	Casco complète	1 an
Téléphones mobiles, périphériques audio portables, consoles de jeux, consommables, montres connectées	Utilisation abusive du téléphone jusqu'à CHF 3'000.-	
Téléphones mobiles		
Casco complète 2 ans	Casco complète	2 ans
Ordinateurs portables, PC, tablettes, liseuses, téléphones mobiles, systèmes de navigation mobiles, télécommunications, consommables, montres connectées	Utilisation abusive du téléphone jusqu'à CHF 3'000.-	
Téléphones mobiles		
Casco complète 3 ans	Prolongation de garantie	1 an
Appareils photos et vidéos, objectifs et flashes	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. Nombre de sinistres assurés par année d'assurance Couverture "Casco complète "

Un sinistre est assuré par année d'assurance. Ceci est indépendant de la cause qui a conduit à la perte assurée.

4. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

5. 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.

6. 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.

7. Transfert de propriété

Si l'objet de l'assurance change de propriétaire, la couverture d'assurance s'applique également à l'acheteur.

8. 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) l'action de l'humidité ou de liquide (sauf hautes eaux et inondations);
- b) un événement imprévisible, venu de l'extérieur (tel qu'une tempête), du sable, un court-circuit, une surtension;
- c) 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

- a) à un vol (y compris effraction, évvasion et détournement). L'énumération est exhaustive.

c) Couverture pour "abus d'appel sur les téléphones portables".

En cas de vol de l'appareil assuré et d'utilisation abusive des services de communication mobile (transmission d'appels, SMS, MMS, transfert de données et transmission de données, chargement et téléchargement de données, etc.), Helvetia rembourse à la personne assurée un montant maximum de CHF 3'000.- entre le vol et la notification au fournisseur (blocage), les frais de connexion et de connexion. L'obligation de verser des prestations ne s'applique pas si le vol n'est pas signalé au prestataire dans les 24 heures, si la carte SIM en question est bloquée et si le vol n'est pas signalé au poste de police compétent.

9. Prestations

- a) Si l'appareil assuré est détérioré ou détruit, Helvetia 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, Helvetia rembourse sa valeur après amortissement de son prix de vente d'origine (hors abonnement), conformément aux tableaux suivants:

Téléphones mobiles

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. Une dommage total existe si la réparation de l'appareil est techniquement impossible ou non économique. Aux fins des présentes conditions générales, une réparation est réputée non économique si les coûts qui en résultent sont supérieurs à la juste valeur indiquée dans le tableau ci-dessus.

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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. autres assurances et responsabilités

Les autres polices d'assurance existant au moment de la survenance du sinistre qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par l'assurance casco complète de Media Markt sont prioritaires. La Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes conditions que si aucune prestation ou seulement des prestations partielles sont fournies dans le cadre d'autres contrats.

Si une partie responsable est responsable de l'événement, son obligation d'indemnisation prime sur l'obligation d'exécution du présent contrat. Si la partie responsable rejette son obligation d'indemnisation et qu'il existe un dommage indemnisable conformément aux présentes conditions, Helvetia est responsable dans la mesure de ses droits contre la partie responsable. La déduction de franchises, ou de différences de franchises, ainsi que les réductions dues à une négligence grave, à des manquements aux obligations, à la non-assurance et à des évaluations différentes en cas de sinistre ne sont pas remplacées par ces conditions.

14. 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).

15. Traitement des données

Helvetic Warranty et Helvetia 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, Helvetia 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 Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA. Helvetia 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.