

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung bei einem Garantie 2+3, Shop Garant oder Premiumschutz Fall

Garantie 2+3, Shop Garant oder Premiumschutz: Schaden melden – einfach und schnell

Nach Ablauf der Herstellergarantie (2 Jahre ab Kaufdatum) oder bei einem Shop Garant Fall (innert sieben Tagen nach Kaufdatum) sowie beim Premiumschutz melden Sie Ihren Schadenfall direkt an Helvetic Warranty.

Melden Sie den Schaden schnellst möglichst online unter:
www.helvetic-warranty.ch

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg von Media Markt
- Marke, Modell und Seriennummer des versicherten Gegenstandes
(Diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder teilweise auf dem Kaufbeleg)

Sollten Sie bei der Online-Schadenmeldung Hilfe benötigen, sind wir folgendermassen erreichbar:

Schaden-Hotline: 0848 640 600

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Nach Akzept des Schadens leitet Helvetic Warranty die nötigen Schritte zur Behebung ein.

Wichtig:

**Beachten Sie, dass der Schaden vorab von der Helvetic Warranty geprüft werden muss.
Bei einer Reparatur ohne vorherige Zusage von Helvetic Warranty können die Leistungen
abgelehnt oder gekürzt werden.**

Allgemeine Versicherungsbedingungen Media Markt Garantie 2+3, Shop Garant und Premiumschutz
Ausgabe 09/2020

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, St. Gallen als Versicherer und Helvetic Warranty GmbH, Dietikon als Versicherungsnehmerin.

1. Kauf, Beginn und Dauer der Versicherung

Die Deckung „Garantie 2+3“ kann gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Gerät abgeschlossen werden oder innert der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung). Die Deckung Premiumschutz muss gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Geräte abgeschlossen werden.

a) Garantie 2+3

Der Versicherungsschutz der Garantieverlängerung beginnt zum Zeitpunkt des Ablaufs der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung) von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Inbetriebnahme oder Kauf des versicherten Gerätes und endet:

- drei Jahre (36 Monate) nach Beginn;
- im Totalschadenfall.

Für den Pick-Up Service bei TV-Geräten ab einer Bildschirmdiagonale von 50" beginnt der Versicherungsschutz mit dem Kauf des versicherten TV-Gerätes. Das Ende der Pick-Up Service Dienstleistung richtet sich nach dem Ablaufdatum auf dem jeweiligen Versicherungszertifikat bzw. im Totalschadenfall.

Der Versicherungsschutz für die Garantie 2+3 inkl. Shop Garant beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes und endet nach sieben Kalendertagen. In einem Totalschadenfall endet die ganze Garantie 2+3 Deckung.

b) Premiumschutz

Zusätzlich zu den in Absatz 1a beschriebenen Dauer beginnt der Versicherungsschutz der zusätzlichen Leistung aus dem Premiumschutz Deckung zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes (gemäss Versicherungszertifikat) und endet

- zum Zeitpunkt des Ablaufs der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung);
- im Totalschadenfall (ganze Premiumschutz Deckung);

2. Widerruf der Versicherung

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 30 Tagen ab Abschluss möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit Abgabe der Widerrufserklärung erlischt die Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person zurückerstattet.

3. Anzahl versicherter Schadenfälle

- Shop Garant: Versichert ist ein Schadenfall. Dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.
- Premiumschutz: Versichert ist ein Schadenfall. Dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.

Für die Garantieverlängerung gibt es keine Beschränkung der Anzahl Schadenfälle.

4. Örtlicher Geltungsbereich

Für versicherte Geräte gilt der Versicherungsschutz innerhalb der Schweiz.

5. Versicherte Person

Versichert ist die im Versicherungszertifikat aufgeführte Person. Diese muss ihren permanenten Wohnsitz in der Schweiz haben.

6. Versichertes Gerät

Versichert ist das im Versicherungszertifikat mit Marke, Typ und Seriennummer aufgeführte Gerät.

Voraussetzungen für den Versicherungsschutz je Gerät sind die folgenden Kriterien:

- Das versicherte Gerät muss sich im Eigentum der versicherten Person oder einer anderen Person, die im selben Haushalt wie die versicherte Person wohnhaft ist, befinden.
- Das versicherte Gerät muss mehrheitlich zum privaten Zweck genutzt werden. Geräte, die mehrheitlich zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden, sind nicht versichert;

7. Versicherte Ereignisse**a) Versicherte Ereignisse Garantieverlängerung (Garantie 2+3)**

Versichert ist der plötzliche und unvorhergesehene Verlust der Funktionsfähigkeit eines versicherten Gerätes als Folge von Konstruktions-, Material-, Fabrikations- oder Berechnungsfehlern (analog der Herstellergarantie).

Die Aufzählung ist abschliessend.

b) Versicherte Ereignisse "Shop Garant" und Premiumschutz

Versichert ist die Beschädigung oder Zerstörung infolge einer plötzlichen oder unvorhersehbaren äusseren Einwirkung als Folge von:

- a) Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmungen)
 - b) Gewalttätiger äusserer Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannungen;
- Die Aufzählung ist abschliessend.

8. Ausschlüsse**a) Generelle Ausschlüsse**

Nicht versichert ist der Verlust der Funktionsfähigkeit insbesondere als Folge von:

- Schäden und Mängeln, die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- von Feuer- oder Elementarereignissen;
- behördlicher Verfügung oder Streik;
- Schäden und Mängeln, die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- Montagefehlern, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurück zu führen sind;
- Veränderungen am versicherten Gerät, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- Schäden und Mängeln, die unmittelbar auf Alterung oder übermässigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gerätes gemäss Herstellerangaben zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die auf eine übermässige Benutzung des Gerätes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung)
- grobfahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- Schäden und Mängel, bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird

Schönheitsfehler und Mängel, die keinen Einfluss auf die Funktionsfähigkeit des versicherten Gerätes haben sowie Einbrennschäden bei Bildschirmen sind von der Versicherung ausgeschlossen.

Handelt es sich bei dem zu behebbenden Mangel nicht um einen gedeckten Schadenfall, so hat die versicherte Person sämtliche Helvetia und/oder Helvetic Warranty entstandenen Kosten zu tragen.

b) Zusätzliche Ausschlüsse Garantieverlängerung:

Nicht versichert sind:

- Schäden, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen.
- Schäden und Verluste, die auf äussere Einwirkungen zurück zu führen sind;

9. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Gerätes (ohne Abzug allfälliger Rabatte oder Vergünstigungen).

10. Leistungen

Im Schadenfall leistet Helvetia wie folgt:

a) Im Totalschadenfall:

- Die von Helvetia nach erfolgter Deckungsprüfung in Auftrag gegebene Reparatur. Die Reparatur von Grosselektrogeräten (wie z.B. Kühlschränke, Gefriergeräte, Waschmaschinen, Wäschetrockner, Herde und Geschirrspüler) erfolgt in der Schweiz kostenlos am Aufstellungsort. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person. Fernsehgeräte ab 50" werden zum Zweck der Reparatur am Aufstellungsort abgeholt und nach erfolgter Reparatur wieder dorthin geliefert. Sämtliche Transporte erfolgen in diesen Fällen auf Kosten und Gefahr von Helvetic Warranty. Alle anderen Geräte sind zum Zweck der Reparatur durch die versicherte Person in die Vertragswerkstatt von Helvetic Warranty einzusenden oder in einem Media Markt abzugeben. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rückversandkosten werden durch Helvetia übernommen.

Auf Wunsch wird der versicherten Person für Fernsehgeräte ab 50" ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt.

Ist die Reparatur ohne Ausbau der stationär installierten Ware nicht möglich, hat die versicherte Person keinen zusätzlichen Anspruch auf Ausbau und Wiedereinbau der Ware. Die versicherte Person hat die Ware selbst zu deinstallieren und Helvetic Warranty die Reparatur der defekten Ware so zu ermöglichen. Weiter obliegt der anschliessende Wiedereinbau der Ware ebenfalls der versicherten Person.

b) Im Totalschadenfall:

- Im Totalschadenfall oder im Falle einer unwirtschaftlichen Reparatur eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von Media Markt im Wert des versicherten Gerätes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis gemäss nachfolgenden Tabellen (Zeitwert). Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgerät gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty

Der Zeitwert wird wie folgt definiert (nach Betriebsmonaten):

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

Im Totalschadenfall geht das Gerät in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetic Warranty zugestellt werden. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des Gerätes technisch nicht möglich oder nicht wirtschaftlich ist. Als nicht wirtschaftlich im Sinne dieser Bedingungen gilt eine Reparatur dann, wenn die daraus resultierenden Kosten höher sind als der Zeitwert gemäss obenstehender Tabelle.

Allfällige Entsorgungskosten (insbesondere Transport- und Fahrtkosten) gehen zu Lasten der versicherten Person.

c) Übernahme von Folgeschäden:

Verdirbt aufgrund eines versicherten Ereignisses Gefriergut, so vergütet Helvetia den Wert des verdorbenen Gefriergutes bis CHF 500.- auf erstes Risiko.

11. TV-Leihgerät

- Dem Kunden wird bei einem TV-Schadenfall ein im Verhältnis zum versicherten Gerät angemessenes TV-Leihgerät angeboten. Er hat jedoch keinen Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp. Als Mindeststandard gilt bei Fernsehern eine Bilddiagonale von 50".
- Das Leihgerät wird ausschliesslich für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, das Leihgerät sorgfältig zu behandeln. Sie ist nicht berechtigt, das Leihgerät einem Dritten zum Gebrauch zu überlassen.
- Schäden am Leihgerät sind Helvetic Warranty unverzüglich anzuzeigen. Die versicherte Person haftet gegenüber Helvetic Warranty für den Schaden am Leihgerät, welchen sie infolge eines unsorgfältigen bzw. pflichtwidrigen Gebrauchs des Leihgerätes verursacht hat (Reparaturkosten, übermässige Abnutzung, etc.). Im Falle des vertragswidrigen Gebrauchs haftet die versicherte Person auch für den Zufall, wenn sie nicht nachweist, dass dieser die Sache auch sonst getroffen hätte.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, Zug-um-Zug gegen Herausgabe seiner Ware, das Leihgerät an Helvetic Warranty, bzw. einen durch Helvetic Warranty beauftragten Dritten, zurückzugeben.
- Sollte es sich nachträglich herausstellen, dass es sich beim Schaden am versicherten Gerät nicht um ein versichertes Ereignis handelt, hat die versicherte Person der Aufforderung zur Herausgabe des Leihgerätes binnen 6 Werktagen nachzukommen.
- Ein Zurückbehaltungsrecht am Leihgerät steht der versicherten Person in keinem Fall zu.
- Helvetic Warranty ist berechtigt, die zur Reparatur abgegebene Ware der versicherten Person zurückzubehalten, bis diese das Leihgerät an Helvetic Warranty zurückgegeben hat, bzw. bei verspäteter Rückgabe des Leihgerätes den fälligen Mietzins entrichtet hat, Beschädigungen oder Abnutzungen des Gerätes, die über den vertragsgemässen Gebrauch hinausgehen, ersetzt hat oder im Verlustfall den Zeitwert des Leihgerätes ersetzt hat.

12. Höchstsenschädigungsgrenze im Schadenfall

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf den ursprünglichen Kaufpreis des versicherten Gerätes beschränkt. Gefriergut ist bis max. CHF 500.- auf erstes Risiko versichert.

13. Generelle Obliegenheiten

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gerätes zu informieren und diese zu beachten.

14. Schadenregulierer

Schadenfälle werden bearbeitet durch: Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon.

15. Obliegenheiten im Schadenfall

Der Schadenfall ist unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) an Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (Tel. 0848 640 600 oder www.helvetic-warranty.ch) zu melden, die gewünschten Belege einzureichen und sofern verlangt das zugestellte Schadenformular ausgefüllt zu retournieren.

16. Verletzung von Obliegenheiten

Bei Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten können die Leistungen gekürzt oder abgelehnt werden. Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als eine unverschuldete anzusehen ist.

17. Ansprüche gegenüber Dritten und anderen Leistungserbringern

Erbringt Helvetic Warranty Leistungen, für die die versicherte Person auch bei Dritten oder anderen Leistungserbringern hätte Ansprüche geltend machen können, gehen diese Ansprüche im Zeitpunkt der Leistungserbringung auf Helvetic Warranty über.

Bestehen Ansprüche gegenüber Dritten oder anderen Leistungserbringern, beschränkt sich die Deckung aus diesem Vertrag auf den Teil der Leistung, der die Leistungen aus anderen Verträgen übersteigt.

18. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Ansprüche können am Sitz von Helvetia in St. Gallen oder am schweizerischen oder liechtensteinischen Wohnort oder Sitz der versicherten Person gerichtlich geltend gemacht werden.

Es gilt schweizerisches Recht, im Besonderen das Schweizer Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

19. Datenbearbeitung

Helvetia und Helvetic Warranty bearbeiten Daten, die sich aus den Vertragsunterlagen oder der Vertragsabwicklung ergeben und verwenden diese insbesondere für die Bearbeitung von Versicherungsfällen sowie für statistische Auswertungen. Die Daten werden physisch oder elektronisch aufbewahrt. Ferner kann Helvetia bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.