

# Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance Garantie 2+3. Shop Garant ou Protection Premium

## Garantie 2+3, Shop Garant ou Protection Premium

### Déclarer un sinistre – simple et rapide

Après l'expiration de la garantie du fabricant (2 ans à compter de la date d'achat), ou si vous avez un cas Shop Garant (dans les sept jours après l'achat) ou un cas Protection Premium, déclarer votre sinistre directement chez Helvetic Warranty.

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible à:  
**[www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Pour votre déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

- Justificatif d'achat de Media Markt
- Marque, modèle et numéro de série de l'objet assuré  
(Vous les trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)

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

Après avoir accepté le sinistre, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour y remédier.

---

### **Important:**

**Veillez 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.**

**Conditions générales d'assurance Media Markt Garantie 2+3, Shop Garant ou Protection Premium**  
Édition 09/2020

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

**1. Achat, début et durée de l'assurance**

La couverture «Garantie 2+3» peut être conclue en même temps que le contrat de vente portant sur l'appareil concerné ou au cours de la durée de la garantie accordée contractuellement par Media Markt (garantie pour les défauts). La couverture Protection Premium doit être conclue simultanément au contrat de vente de l'appareil concerné.

**a) Garantie 2+3**

C'est à la date d'expiration de la garantie contractuelle accordée par Media Markt (garantie pour les défauts), qui est de deux ans (24 mois) dès la mise en service ou l'achat de l'appareil, que commence la couverture d'assurance de prolongation de garantie, et elle prend fin:

- trois ans (36 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total.

Pour le service de retrait (pick-up) des téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50", la couverture d'assurance commence à la date de l'achat du téléviseur assuré. Ce service de retrait cesse d'être disponible à la date d'expiration qui figure sur le certificat d'assurance, ainsi qu'en cas de dommage total.

Pour l'assurance Garantie 2+3 inkl. Shop Garant, la couverture d'assurance commence à la date de l'achat de l'objet assuré et cesse après sept jours calendaires. La couverture Garantie 2+3 cesse entièrement en cas de dommage total.

**b) Protection Premium**

Outre les durées décrites au point 1a, la couverture d'assurance de la prestation supplémentaire Protection Premium commence à la date de l'achat de l'objet assuré (selon certificat d'assurance) et cesse

- à la date d'expiration de la garantie contractuelle accordée par Media Markt (garantie pour les défauts);
- en cas de dommage total (toute la couverture Protection Premium);

**2. Révocation de l'assurance**

L'assurance peut être révoquée dans les 30 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été annoncé entre-temps. 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**

- Shop Garant: un seul sinistre est assuré, indépendamment de la cause du dommage assuré.
- Protection Premium: un seul sinistre est assuré, indépendamment de la cause du dommage assuré.

Il n'y a pas de limitation du nombre de sinistres pour la prolongation de garantie.

**4. Validité territoriale**

Pour les appareils assurés, la couverture d'assurance est valable sur le territoire suisse.

**5. Personne assurée**

La personne assurée est la personne indiquée dans le certificat d'assurance. Elle doit avoir son domicile permanent en Suisse.

**6. Appareil assuré**

L'assurance couvre l'appareil dont la marque, le type et le numéro de série sont indiqués dans le certificat d'assurance.

Pour chaque appareil, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes:

- L'appareil assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer que la personne assurée.
- L'appareil assuré doit être principalement utilisé à des fins privées. Les appareils qui sont principalement utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas assurés.

**7. Événements assurés****a) Événements assurés pour la prolongation de garantie (Garantie 2+3)**

L'assurance couvre l'arrêt de fonctionnement soudain et imprévu d'un appareil assuré s'il est dû à un vice de construction, de matériau, de fabrication ou une erreur de calcul (comme dans la garantie de constructeur). Cette énumération est exhaustive.

**b) Événements assurés «Shop Garant» et Protection Premium**

L'assurance couvre les dommages ou la destruction dus à un impact extérieur soudain ou imprévisible résultant:

- a) l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des crues et des inondations)
- b) une influence externe violente (p. ex. chute), du sable, un court-circuit ou une surtension.

Cette énumération est exhaustive.

**8. Exclusions****a) Exclusions générales**

L'assurance ne couvre notamment pas l'arrêt de fonctionnement lorsqu'il résulte de:

- dommages et défauts couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. constructeur ou vendeur);
- la dégradation normale des performances des batteries et des éclairages;
- d'un incendie ou d'un événement naturel;
- d'une décision administrative ou d'une grève;
- dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- d'erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le constructeur ou le vendeur;
- les modifications sur l'appareil assuré qui ne sont pas autorisées par le constructeur ou le vendeur;
- dommages et défauts directement liés à l'usure d'un vieil appareil, à un fort encrassement ou à d'autres dépôts;
- dommages et défauts dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le constructeur.
- dommages et défauts dus à une utilisation de l'appareil assuré non conforme à l'usage prévu selon les indications du constructeur;
- dommages et défauts dus à une utilisation excessive de l'appareil (par ex. utilisation commerciale);
- dommages et défauts imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- dommages et défauts pour lesquels la procédure de réparation ne passe pas par Helvetic Warranty

Les dommages et défauts esthétiques n'ayant aucune influence sur l'état de fonctionnement de l'appareil assuré, ainsi que les «brûlures» d'écran (burn-in), sont exclus de l'assurance.

Si le défaut qui doit être réparé ne constitue pas un sinistre couvert par l'assurance, la personne assurée devra assumer tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

**b) Exclusions supplémentaires relatives à la prolongation de garantie:**

L'assurance ne couvre pas:

- les dommages conduisant à un rappel du produit par le fabricant.
- les dommages et défauts attribuables à des influences externes

**9. Somme d'assurance**

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

**10. Prestations**

En cas de sinistre, Helvetia fournit les prestations suivantes:

**a) En cas de dommage partiel:**

- La réparation que commande Helvetia après avoir vérifié que le cas est couvert.  
En Suisse, la réparation d'appareils électriques encombrants (p. ex. frigos, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle) est effectuée gratuitement au lieu de situation de l'appareil. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, transport par câble, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. A partir d'une taille de 50", les téléviseurs sont enlevés sur leur lieu d'installation pour être réparés et y sont rapportés après réparation. Dans ce cas, tous les transports sont effectués aux frais et aux risques d'Helvetic Warranty. Pour tout autre appareil, la personne assurée doit envoyer l'appareil pour réparation à un atelier agréé d'Helvetic Warranty ou le déposer dans un magasin Media Markt. Les frais d'envoi à l'atelier ou au magasin sont à la charge de la personne assurée tandis que les frais d'envoi en retour sont à la charge d'Helvetia.

Pour les téléviseurs de 50" ou plus, un appareil de remplacement est mis à la disposition de la personne assurée, sur demande, pendant la durée de la réparation.

Si la réparation ne peut être effectuée sans démonter l'article installé de manière fixe, la personne assurée ne dispose pas en sus d'un droit au démontage et au remontage de l'article. La personne assurée est tenue de démonter elle-même l'article défectueux et de permettre ainsi à Helvetic Warranty de le réparer. La personne assurée est également responsable du nouveau montage de l'article après réparation.

**b) En cas de dommage total:**

- En cas de dommage total ou si une réparation n'apparaît pas rentable, une indemnité sous forme d'un bon Media Markt de la valeur de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat initial, conformément aux tableaux suivants (valeur actuelle). Si un tel versement ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un appareil de remplacement de même type et qualité. C'est à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer ce qui est rentable ou économique au sens de cette clause

La valeur actuelle est définie comme suit (selon les mois d'utilisation):

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

En cas de dommage total, l'appareil concerné devient la propriété de l'assureur et, sur demande, doit être remis à Helvetic Warranty avant que la prestation d'assurance ne soit fournie. Le dommage est considéré comme total lorsque la réparation de l'appareil n'est pas possible techniquement ou ne serait pas rentable. Une réparation est considérée comme non rentable au sens des présentes conditions lorsque les frais qui en résulteraient dépassent la valeur actuelle figurant dans le tableau ci-dessus.

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

**c) Prise en charge de dommages subséquents:**

Si, en raison d'un événement assuré, des articles surgelés se gâtent, Helvetia paie la valeur des articles surgelés gâtés jusqu'à concurrence de CHF 500.- au premier risque.

**11. Téléviseur de remplacement**

- En cas de sinistre affectant un téléviseur, un appareil de remplacement d'une qualité proportionnée à l'appareil assuré est proposé au client. Il n'a cependant pas droit à un modèle spécifique. Pour les téléviseurs, l'appareil de remplacement est d'au moins 50".
- 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 par l'événement fortuit de toute façon.
- 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 son propre article.
- S'il s'avère par la suite que le dommage sur l'appareil assuré ne constitue pas un événement assuré, la personne assurée est tenue, sur demande, de restituer l'appareil de remplacement dans les 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'article de la personne assurée confié à la réparation jusqu'à ce que la personne assurée lui ait restitué l'appareil de remplacement ou, en cas de restitution tardive, ait payé le prix de location. En cas de détérioration de l'appareil de remplacement ou s'il a été soumis à une usure excessive, dépassant le cadre de l'utilisation conforme au contrat, le droit de rétention subsiste jusqu'à ce que la personne assurée ait remboursé le dommage; en cas de perte, il subsiste jusqu'à ce qu'elle ait payé la valeur actuelle de l'appareil de remplacement.

**12. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre**

Pour chaque dommage, la prestation maximale d'Helvetia est limitée au prix d'achat initial de l'appareil assuré. Les marchandises surgelées sont assurées à concurrence de CHF 500.- au premier risque.

**13. Obligations générales**

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les consignes d'utilisation et d'entretien du constructeur de l'appareil assuré et de les respecter.

**14. Gestionnaire des sinistres**

Les sinistres sont traités par:  
Helvetic Warranty,  
Industriestrasse 12,  
8305 Dietlikon

**15. Obligations en cas de sinistre**

Le sinistre doit être déclaré dans les plus brefs délais (au plus tard sous 14 jours après sa constatation) à Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon (tél. 0848 640 600 ou [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)); les preuves requises doivent être transmises et, lorsqu'il est exigé, le formulaire de déclaration de sinistre doit être retourné rempli.

**16. Violation d'obligations**

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

**17. Droits envers des tiers et d'autres fournisseurs de prestations**

Si Helvetic Warranty fournit des prestations pour des droits que la personne assurée aurait également pu faire valoir auprès de tiers ou d'autres fournisseurs de prestations, ces droits sont cédés à Helvetic Warranty au moment de la fourniture des prestations.

S'il existe des droits envers des tiers ou d'autres fournisseurs de prestations, la couverture accordée au titre du présent contrat se limite à la partie de la prestation dépassant les prestations résultant d'autres contrats.

**18. For et droit applicable**

Pour toute prétention 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).

**19. Traitement des données**

Helvetia et Helvetic Warranty traitent des données découlant des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent notamment pour le traitement de cas d'assurance ainsi que pour des évaluations statistiques. Ces données sont conservées sous forme physique ou électronique. En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques ou d'autres tiers.