

## **Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro in un caso 2+3, Shop Garant o Protezione Premium**

### **Garanzia 2+3, Shop Garant o Protezione Premium: notificare un sinistro in maniera semplice e rapida**

Dopo la scadenza della garanzia del produttore (2 anni dalla data di acquisto) o nel caso di un caso di Shop Garant del negozio (entro sette giorni dalla data di acquisto), nonché con la protezione Premium, è necessario segnalare il danno direttamente alla Helvetic Warranty

Notificate il sinistro il prima possibile online, all'indirizzo:  
**[www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Per la notifica di un sinistro vi occorrono i seguenti documenti:

- Ricevuta d'acquisto di Media Markt
- Marca, modello e numero di serie dell'oggetto assicurato  
(li trovate sull'apparecchio, sulla confezione o sulla ricevuta d'acquisto)

Se vi serve assistenza per la notifica online di un sinistro, siamo raggiungibili come segue:

Hotline sinistri: 0848 640 600

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì / dalle ore 09:00 alle ore 18:00

Una volta accettato il sinistro, Helvetic Warranty intraprenderà i passi necessari per la riparazione del danno.

---

### **Importante:**

**Tenete presente che il danno deve dapprima essere verificato da Helvetic Warranty. In caso di riparazione senza preventiva approvazione di Helvetic Warranty, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte.**

**Condizioni generali d'assicurazione Media Markt Garanzia 2+3, Shop Garant e Protezione Premium**

**Condizioni generali d'assicurazione (CGA) del contratto di assicurazione collettiva tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA (Helvetia), San Gallo, in qualità di assicuratore, e Helvetic Warranty GmbH (Helvetic Warranty), Dietikon, in qualità di stipulante.**

**1. Acquisto, inizio e durata dell'assicurazione**

La copertura «Garanzia 2+3» può essere stipulata contemporaneamente al contratto di compravendita per l'apparecchio interessato, oppure entro la scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa). La copertura Protezione Premium deve essere stipulata contemporaneamente al contratto di compravendita per l'apparecchio interessato.

**a) Garanzia 2+3**

La copertura assicurativa relativa all'estensione della garanzia inizia al momento della scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa) di due anni, ossia 24 mesi dopo la messa in funzione o l'acquisto dell'apparecchio assicurato e termina:

- trascorsi tre anni (36 mesi) dall'inizio;
- in caso di danno totale.

Per il servizio pick-up per gli apparecchi TV con una diagonale dello schermo di 50" o superiore, la copertura assicurativa ha inizio con l'acquisto dell'apparecchio TV assicurato. La fine del servizio pick-up dipende dalla data di scadenza riportata sul relativo certificato di assicurazione o in caso di danno totale.

La copertura assicurativa per l'assicurazione Garanzia 2+3 per apparecchi TV inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato e termina alla decorrenza di sette giorni civili. In caso di danno totale, la copertura Garanzia 2+3 si estingue integralmente.

**b) Protezione Premium**

Oltre alla durata descritta al capoverso 1a, la copertura assicurativa della prestazione complementare di cui alla copertura Protezione Premium inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (secondo il certificato di assicurazione) e termina

- al momento della scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa);
- in caso di danno totale (intera copertura Protezione Premium);

**2. Revoca dell'assicurazione**

È possibile revocare l'assicurazione entro 30 giorni dalla stipula, a condizione che fino a quel momento non sia stato notificato nessun sinistro. L'assicurazione si estingue con la consegna della dichiarazione di revoca. Il premio versato viene rimborsato alla persona assicurata.

**3. Numero di sinistri assicurati**

- Shop Garant: è assicurato un sinistro. Ciò a prescindere dalla causa all'origine del sinistro assicurato.
- Protezione Premium: è assicurato un sinistro. Ciò a prescindere dalla causa all'origine del sinistro assicurato.

Per l'estensione della garanzia non sussiste nessuna limitazione del numero dei sinistri.

**4. Validità territoriale**

Per gli apparecchi assicurati la copertura assicurativa è valida all'interno della Svizzera.

**5. Persona assicurata**

È assicurata la persona indicata nel certificato di assicurazione. Tale persona deve avere il suo domicilio permanente in Svizzera.

**6. Apparecchio assicurato**

L'assicurazione copre l'apparecchio indicato nel certificato di assicurazione con la marca, il tipo e il numero di serie.

La copertura assicurativa presuppone, per ciascun apparecchio, l'adempimento dei seguenti criteri:

- L'apparecchio assicurato deve essere di proprietà della persona assicurata o di un'altra persona che vive nella medesima economia domestica della persona assicurata.
- L'apparecchio assicurato deve essere prevalentemente utilizzato a scopi privati. Gli apparecchi utilizzati prevalentemente a scopi professionali o commerciali non sono coperti dall'assicurazione;

**7. Eventi assicurati****a) Eventi assicurati dall'estensione della garanzia (Garanzia 2+3)**

L'assicurazione copre la perdita improvvisa e imprevista della capacità di funzionamento di un apparecchio assicurato conseguente a difetti di costruzione, del materiale, di fabbricazione o a errori di calcolo (analogamente alla garanzia del produttore). L'enumerazione è esaustiva.

**b) Eventi assicurati «Shop Garant» e Protezione Premium**

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

- a) umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni)
- b) influenza esterna violenta (ad es. caduta), danni da sabbia, cortocircuito o sovratensione,

L'enumerazione è esaustiva.

**8. Esclusioni****a) Esclusioni generali**

L'assicurazione non copre la perdita della capacità di funzionamento, in particolare a

- seguito di:
- danni e difetti che rientrano nella garanzia legale o contrattuale di un terzo (ad es. produttore o venditore);
  - normale calo delle prestazioni di batterie e dispositivi di illuminazione;
  - incendio o eventi naturali;
  - disposizioni dell'autorità o sciopero;
  - danni e difetti coperti da altre polizze assicurative;
  - errori di montaggio riconducibili a un montatore non incaricato dal produttore o dal venditore;
  - modifiche apportate all'apparecchio assicurato non ammesse dal produttore o dal venditore;
  - danni e difetti direttamente riconducibili all'invecchiamento o a un accumulo eccessivo di sporco o altri depositi;
  - danni e difetti riconducibili a una manutenzione carente o alla mancata osservanza delle istruzioni di manutenzione consigliate dal produttore;
  - danni e difetti riconducibili a un uso dell'oggetto assicurato non conforme allo scopo previsto secondo le specifiche del produttore;
  - danni e difetti riconducibili a un utilizzo eccessivo dell'apparecchio (ad es. uso commerciale)
  - riconducibili a negligenza grave o dolo dell'avente diritto;
  - danni e difetti per i quali il processo di riparazione non è gestito tramite Helvetic Warranty;

Le imperfezioni e i difetti che non influiscono sulla capacità di funzionamento dell'apparecchio assicurato nonché i burn-in degli schermi sono esclusi dall'assicurazione.

Se il difetto da eliminare non rientra in uno dei casi di sinistro coperti, la persona assicurata risponde di tutti i costi insorti a carico dell'Helvetia e/o Helvetic Warranty.

**b) Ulteriori esclusioni dall'estensione della garanzia:**

L'assicurazione non copre:

- danni che sfociano in un ritiro dal mercato da parte del produttore.
- Danni e perdite riconducibili a influenze esterne;

**9. Somma d'assicurazione**

La somma d'assicurazione corrisponde al prezzo d'acquisto dell'apparecchio assicurato (senza deduzione di eventuali sconti o agevolazioni).

**10. Prestazioni**

In caso di sinistro, l'Helvetia eroga le seguenti prestazioni:

**a) in caso di danno parziale:**

- La riparazione commissionata dall'Helvetia successivamente alla verifica della copertura. La riparazione di grossi apparecchi elettrici (come ad es. frigoriferi, freezer, lavatrici, asciugabiancheria, cucine e lavastoviglie) viene eseguita gratuitamente, in Svizzera, presso il luogo di installazione. Qualora l'indirizzo di esecuzione della prestazione non sia raggiungibile con i veicoli a motore (ad es. zona a traffico vietato, funivie, ecc.), i costi che ne conseguono sono a carico della persona assicurata. I televisori a partire da 50" vengono prelevati dal luogo di installazione al fine di ripararli e, una volta eseguita la riparazione, verranno riconsegnati in tal luogo. Tutti i trasporti avvengono in tali casi a rischio e spese di Helvetic Warranty. Per la riparazione, la persona assicurata è tenuta a inviare tutti gli altri apparecchi all'officina convenzionata di Helvetic Warranty o a consegnarli in un negozio Media Markt. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata; le spese di spedizione sono coperte dall'Helvetia.

Su richiesta, per i televisori a partire da 50", la persona assicurata riceverà in prestito un apparecchio per la durata della riparazione.

Qualora non sia possibile eseguire la riparazione senza smontare la merce installata in modo fisso, la persona assicurata non ha alcun diritto supplementare allo smontaggio e al rimontaggio della merce. La persona assicurata deve disinstallare personalmente la merce e consentire così a Helvetic Warranty di effettuare la riparazione della merce difettosa. Inoltre, anche il successivo rimontaggio della merce compete alla persona assicurata.

**b) In caso di danno totale:**

- In caso di danno totale o di riparazione antieconomica, un rimborso, sotto forma di buono Media Markt, del valore dell'apparecchio assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo le seguenti tabelle (valore attuale). Se tale versamento è antieconomico, il cliente riceverà un apparecchio sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La valutazione dell'economicità ai sensi della presente condizione compete a Helvetia e Helvetic Warranty

Il valore attuale viene definito come segue (in base ai mesi di utilizzo):

Età dell'apparecchio in mesi	Rimborso massimo del prezzo d'acquisto originario
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

In caso di danno totale, l'apparecchio diventa di proprietà dell'assicuratore e, su richiesta, deve essere consegnato a Helvetic Warranty prima dell'erogazione della prestazione assicurativa. Un danno totale è presente quando la riparazione dell'apparecchio non è tecnicamente possibile o è antieconomica. Ai sensi delle presenti condizioni, una riparazione è ritenuta antieconomica se i costi che ne conseguono sono superiori al valore attuale secondo la tabella di cui sopra.

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

**c) Assunzione di danni consecutivi:**

In caso di deterioramento della merce congelata in seguito a un evento assicurato, l'Helvetia rimborsa il valore della merce congelata deteriorata fino a CHF 500.- a primo rischio.

**11. Apparecchio TV in prestito**

- In caso di sinistro ai danni di un apparecchio TV, al cliente viene offerto un apparecchio TV in prestito corrispondente a quello assicurato. Il cliente non ha, tuttavia, alcun diritto a un determinato tipo di apparecchio. Quale standard minimo, vale per i televisori una diagonale di schermo di 50".
- L'apparecchio in prestito è messo a disposizione unicamente per la durata della riparazione.
- La persona assicurata è tenuta a trattare con cura l'apparecchio in prestito. Questa non è autorizzata a cedere a terzi l'uso dell'apparecchio in prestito.
- I danni all'apparecchio in prestito devono essere segnalati immediatamente a Helvetic Warranty. La persona assicurata risponde nei confronti di Helvetic Warranty per i danni all'apparecchio in prestito da lei causati a seguito di un uso poco accurato o contrario agli obblighi dell'apparecchio in prestito (costi di riparazione, usura eccessiva, ecc.). In caso di uso contrario 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 della sua merce, a restituire l'apparecchio in prestito a Helvetic Warranty o a un terzo da incaricato quest'ultima.
- Qualora dovesse emergere successivamente che il danno all'apparecchio assicurato non costituisce un evento assicurato, la persona assicurata deve ottemperare alla richiesta di restituzione dell'apparecchio in prestito entro 6 giorni lavorativi.
- La persona assicurata non ha in alcun caso il diritto di conservare l'apparecchio in prestito.
- Helvetic Warranty è autorizzata a trattenere la merce della persona assicurata consegnata per la riparazione, finché la persona assicurata non le ha restituito l'apparecchio in prestito, ovvero, in caso di restituzione ritardata dell'apparecchio in prestito, finché la persona assicurata non ha versato il canone di noleggio esigibile, non ha risarcito eventuali danni o usure dell'apparecchio che vanno oltre l'uso conforme al contratto, oppure, in caso di perdita, finché non ha rimborsato il valore attuale dell'apparecchio in prestito.

**12. Limite massimo di rimborso in caso di sinistro**

Per ciascun sinistro, la prestazione massima dell'Helvetia è limitata al prezzo d'acquisto originario dell'apparecchio assicurato. La merce congelata è assicurata al primo rischio fino a CHF 500.- max.

**13. Obblighi generali**

La persona assicurata è tenuta a informarsi sulle istruzioni per l'uso e la manutenzione dei fabbricanti dell'apparecchio assicurato e ad osservarle.

**14. Gestore dei sinistri**

I sinistri sono trattati da:  
Helvetic Warranty,  
Industriestrasse 12,  
8305 Dietikon.

**15. Obblighi in caso di sinistro**

Il caso di sinistro deve essere notificato immediatamente (al più tardi entro 14 giorni dalla scoperta) a Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (tel. 0848 640 600 o [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)), presentando i documenti giustificativi richiesti e, se richiesto, rinviando il modulo di sinistro compilato.

**16. 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.

**17. Diritti nei confronti di terzi e altri fornitori di prestazioni**

Qualora Helvetic Warranty fornisca prestazioni per le quali la persona assicurata avrebbe potuto far valere dei diritti anche nei confronti di terzi o di altri fornitori di prestazioni, tali diritti vengono trasferiti a Helvetic Warranty al momento dell'erogazione della prestazione.

Qualora sussistano diritti nei confronti di terzi o di altri fornitori di prestazioni, la copertura derivante dal presente contratto è limitata alla parte di prestazione che oltrepassa le prestazioni derivanti dagli altri contratti.

**18. Foro competente e diritto applicabile**

I diritti possono essere fatti valere in giudizio presso la sede dell'Helvetia a San Gallo, oppure presso il domicilio o la sede della persona assicurata in Svizzera o nel Liechtenstein.

Si applica il diritto svizzero, in particolare la Legge federale svizzera sul contratto d'assicurazione (LCA).

**19. Trattamento dei dati**

Helvetia e Helvetic Warranty trattano i dati risultanti dalla documentazione contrattuale o dalle pratiche relative al contratto e li utilizzano, in particolare, per l'elaborazione dei casi d'assicurazione nonché per valutazioni statistiche. I dati vengono conservati fisicamente o elettronicamente. L'Helvetia può inoltre raccogliere le informazioni pertinenti, in particolare sull'andamento dei sinistri, presso gli uffici competenti e altri terzi.