

## Fiche d'informations client pour la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance casco complète

### Casco complète:

#### Déclarer un sinistre – simple et rapide

Si l'appareil a été endommagé à la suite d'une influence externe, veuillez déclarer votre sinistre directement à 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
- Numéro IMEI ou 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)
- Photos de l'appareil endommagé

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.

---

### Vol:

Si votre appareil a été volé, veuillez procéder comme suit:

1. Mesure d'urgence: Faire bloquer la carte SIM auprès de votre opérateur.
2. Annoncez le vol à la police dans les 24 h.
3. Tout de suite après avoir porté plainte à la police, déclarez le sinistre en ligne à: **[www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Après la déclaration en ligne, envoyez le formulaire de sinistre signé et les documents supplémentaires nécessaires indiqués dans le formulaire, par e-mail ou par la poste, à:

**[schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch](mailto:schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch)**

Helvetic Warranty GmbH  
Département des sinistres Media Markt  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

---

### Important:

**Veuillez 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 Casco complète**  
Édition 09/2020

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances (Helvetia) en tant qu'assureur et Helvetic Warranty GmbH (Helvetic Warranty) en tant que preneur d'assurance.

**1. Début et durée de l'assurance**

La période d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (conformément au justificatif d'achat) et se termine:

- a) à l'expiration de la durée choisie, de 12 ou 24 mois;
- b) en cas de dommage total
- c) en cas de vol

**2. Révocation de l'assurance**

La personne assurée peut exercer son droit de révocation de l'assurance dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de l'objet assuré, dans la mesure où aucun sinistre n'a 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.

**3. Nombre de sinistres assurés par année d'assurance**

- **Durée de validité d'une année:** Un (1) sinistre est assuré pendant la durée de validité totale, indépendamment de la cause du dommage assuré.
- **Durée de validité de deux ans:** Deux (2) sinistres sont assurés pendant la durée de validité totale, indépendamment de la cause du dommage assuré.

**4. Validité territoriale**

L'assurance est valable dans le monde entier.

**5. Personne assurée**

La personne assurée est le titulaire du certificat d'assurance et du justificatif d'achat de Media Markt pour l'objet assuré, à condition d'avoir son domicile en Suisse.

**6. Objet assuré**

L'objet assuré est l'appareil à l'état neuf désigné sur le justificatif d'achat de Media Markt et mentionné dans le cadre de l'assurance casco complète, y compris les accessoires contenus dans l'équipement de base à hauteur de CHF 200.- au maximum. La couverture ne peut être conclue que simultanément au contrat de vente de l'appareil concerné.

L'assurance est également valable pour l'appareil de remplacement si l'appareil assuré doit être remplacé à la suite d'un cas de garantie (garantie du fabricant et du vendeur).

**7. Changement de propriétaire**

Si l'objet de l'assurance change de propriétaire, la couverture d'assurance vaut également pour l'acquéreur.

**8. Événements assurés**

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'appareil assuré en conséquence d'une influence externe soudaine ou imprévisible causée par:

- a) l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des crues et des inondations)
- b) une influence externe violente (p. ex. une chute), du sable, un court-circuit ou une surtension
- c) perte de puissance de la batterie de 50% ou plus par rapport à l'état neuf.

En outre, la perte soudaine et imprévisible de l'appareil assuré consécutive à un vol (brigandage, vol avec effraction, évvasion) est également assurée.

Cette énumération est exhaustive.

**Évènement assuré: utilisation abusive des téléphones mobiles**

Si l'appareil assuré est volé et que, entre le moment du vol et celui où le vol est signalé à l'opérateur (blocage), la personne assurée subit des frais de connexion et de communication en raison d'une utilisation abusive de services de téléphonie mobile (conversations, SMS, MMS, transfert et transmission de données, téléversement et téléchargement de données, etc.), Helvetia les rembourse à hauteur d'un montant de CHF 3000.- au maximum. L'obligation de verser ces prestations est supprimée si le vol n'est pas annoncé à l'opérateur et si celui-ci ne

bloque pas la carte SIM dans les 24 heures, et si le vol n'est pas dénoncé au poste de police compétent.

**9. Prestations**

**a) En cas de détérioration ou de destruction de l'appareil assuré, Helvetia fournit les prestations suivantes**

- **En cas de dommage partiel:** Les coûts de la réparation à hauteur, au maximum, du prix d'achat (hors abonnement) valable à la date du sinistre pour l'appareil assuré; pour les téléphones mobiles, l'appareil peut être remplacé plutôt que réparé
- **En cas de dommage total ou si la réparation n'apparaît pas rentable:** Une indemnité sous la forme d'un bon Media Markt d'une valeur équivalente à celle de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat initial (sans abonnement), conformément aux tableaux suivants. 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

En cas de dommage total, l'appareil concerné devient la propriété de l'assureur et 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-dessous.

Téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Tous appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
0-12	100%
13-24	80%

**b) En cas de vol de l'appareil assuré, Helvetia verse**

- une indemnité sous la forme d'un bon Media Markt d'une valeur équivalente à celle de l'appareil assuré après amortissement de son prix d'achat initial (sans abonnement), conformément aux tableaux suivants. 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

Téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
0-6	80%
7-12	60%
13-24	40%

Tous appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
0-12	80%
13-24	60%

**c) utilisation abusive des téléphones mobiles**

Sur présentation de factures montrant clairement les frais de communication, l'assurance couvre ces frais à hauteur de CHF 3000.- au maximum. Ni les frais de blocage et de remplacement de la carte SIM, ni l'avoir prépayé ne sont assurés.

**10. Exclusions**

L'assurance ne couvre pas les dommages

- dus au fait que quelqu'un a oublié, perdu ou égaré l'appareil;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités;
- couverts par la garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'appareil assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;

- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à une perte de données, à des dommages aux logiciels ou résultant de virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- lorsque la personne assurée n'est pas en mesure de restituer l'appareil endommagé (sauf en cas de vol);
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- lorsque l'appareil volé a été laissé dans un véhicule où il pouvait être vu de l'extérieur
- les frais consécutifs à un vol à la tire de l'objet assuré, ou au fait que le téléphone mobile a été laissé sans surveillance à portée des regards, ou sans surveillance dans des locaux publics ou autres lieux publics
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou musiques enregistrés sur l'appareil
- les frais qui sont déjà couverts par une autre assurance ou par une garantie de constructeur ou de vendeur et pour lesquels une prestation a déjà été versée dans le cas concret;
- lorsque la procédure de réparation ne passe pas par Helvetic Warranty;

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsqu'aucun dommage assuré n'est constaté sur l'appareil.

#### **11. Obligations en cas de sinistre**

Le sinistre doit être déclaré dans les plus brefs délais (au plus tard 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 justificatifs demandés doivent être transmis et le formulaire de déclaration de sinistre doit être rempli en ligne.

De plus, la personne assurée doit

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série d'un objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat;
- dénoncer le vol dans les 24 heures à l'autorité de police compétente et demander qu'un rapport de police soit établi;
- faire bloquer la carte SIM par l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures suivant la constatation du vol;
- transmettre un décompte détaillé de l'opérateur de téléphonie mobile, présentant les frais de communication subis dans le cadre d'une utilisation abusive.

#### **12. 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.

#### **13. Autres assurances et responsabilités**

Les autres contrats d'assurance qui existent au moment de la survenance du sinistre et couvrent les mêmes risques que l'assurance casco complète de Media Markt sont prioritaires. Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes conditions que lorsqu'il ne résulte des autres contrats éventuels aucune prestation ou seulement des prestations partielles.

Si l'évènement peut être imputé à un responsable, l'obligation d'indemnisation dudit responsable prime sur l'obligation de prestation résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de prestation et s'il existe un dommage donnant droit à une indemnité conformément aux présentes conditions, Helvetia avance la prestation avec subrogation contre le responsable. Ces conditions ne compensent pas les déductions de franchises ou les différences de franchises ainsi que les réductions dues à une négligence grave, à des manquements à des obligations, à une sous-assurance et à des évaluations différentes en cas de sinistre.

#### **15. For et droit applicable**

La juridiction qui peut être saisie par la personne assurée en cas de litige en lien avec le présent contrat est, au choix, celle de son domicile ou celle du siège du preneur d'assurance (Helvetic Warranty).

Le présent contrat est soumis au droit suisse, en particulier à la Loi sur le contrat d'assurance (LCA).

#### **16. Traitement des données**

Helvetic Warranty et Helvetia traitent des données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent en particulier pour le traitement des cas d'assurance, pour des évaluations statistiques et à des fins de marketing. Ces données sont conservées sous forme physique ou électronique. Helvetia peut transmettre ces données à des fins de traitement, dans la mesure nécessaire, aux tiers impliqués dans l'exécution du contrat sur le territoire suisse et à l'étranger, en particulier à des compagnies de coassurance et de réassurance, ainsi qu'aux sociétés d'assurance d'Helvetia Compagnie d'assurances en Suisse et à l'étranger. En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques ou d'autres tiers.