

## Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance Shop Garant

### **Shop Garant:**

**Déclarer un sinistre – simple et rapide**

Si l'appareil a été endommagé à la suite d'une influence externe ou volé dans un intervalle de sept jours après la date d'achat, veuillez déclarer votre sinistre directement à Helvetic Warranty. Déclarez votre sinistre par téléphone le plus rapidement possible:

Hotline Sinistres: 0848 640 600

Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi / de 9 h à 18 h

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)
- Photos de l'appareil endommagé

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

---

**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.**

**« Media Markt Shop Garant pour téléviseurs »**  
Édition 09/2020

**Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (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 couverture d'assurance commence à la date de l'achat de l'appareil assuré (selon l'attestation d'assurance ou le justificatif d'achat) et cesse après sept (7) jours calendaires ou en cas de dommage total.

**2. Validité territoriale**

L'assurance est valable en Suisse.

**3. Personne assurée**

La personne assurée est le détenteur de la quittance d'achat sur laquelle la conclusion de l'assurance «Media Markt Shop Garant» et le téléviseur assuré sont mentionnés.

**4. Objet assuré**

L'objet de l'assurance est le téléviseur mentionné avec son numéro de série sur la quittance d'achat.

**5. Transfert de l'assurance à un appareil de remplacement**

L'assurance couvre également valable pour l'appareil de remplacement en cas d'échange pendant la durée de l'assurance à la suite d'un cas de garantie (garantie du constructeur et du vendeur).

**6. Changement de propriétaire**

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

**7. Événements assurés dans la protection d'appareils**

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction du téléviseur en conséquence d'une influence externe soudaine ou imprévisible:

- influence de l'humidité ou de liquides (à l'exclusion des crues et des inondations)
- influence externe violente (p. ex. chute), dégâts dus au sable, court-circuit ou surtension compromettant le fonctionnement de l'appareil assuré.

Cette énumération est exhaustive.

Les frais de logistique encourus dans un cas de garantie sont également assurés.

**8. Prestations**

En cas de détérioration ou de destruction du téléviseur assuré, Helvetia couvre: en cas de

- dommage partiel** Les travaux de réparation incombant à Helvetic Warranty, à hauteur, au maximum, du prix d'achat valable à la date du sinistre pour le téléviseur assuré. À partir d'une taille de 50", les appareils 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 assurés 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 à la désinstallation de l'article. La personne assurée doit désinstaller elle-même l'article défectueux et de permettre ainsi à Helvetic Warranty de l'enlever / de le réparer. La personne assurée est également responsable de la réinstallation de l'article après réparation.
- dommage total** Un téléviseur de remplacement de même valeur et à l'état neuf, de même type ou qualité, à livrer par Helvetic Warranty, ou le paiement du prix d'achat sous forme d'un bon Media Markt. C'est à Helvetia ou à Helvetic Warranty que revient la décision sur la forme de l'indemnisation.

Le dommage est également considéré comme total lorsque la réparation de l'appareil n'est techniquement pas possible 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 d'un téléviseur de remplacement de même type et de même qualité. C'est à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer ce qui est rentable.

**9. 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.

**10. Franchise**

Il n'y a pas de franchise à payer en cas de sinistre.

**11. Exclusions**

En particulier, l'assurance ne couvre pas les dommages

- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs du téléviseur assuré, dans la mesure où le fonctionnement de ce dernier n'est pas affecté;
- causés par un acte intentionnel ou une négligence grave;
- résultant de travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à la perte de données et aux dommages aux logiciels;
- consécutifs à une décision des autorités;
- résultant de faits de guerre, de terrorisme ou de troubles de toutes sortes et des mesures prises pour y remédier, ainsi que de catastrophes naturelles;
- faisant l'objet de prestations de garantie relevant de la responsabilité du fabricant ou du vendeur.
- dus au fait que quelqu'un a oublié, égaré ou perdu l'appareil;
- lorsque le détenteur de l'attestation d'assurance n'est pas en mesure de fournir le téléviseur endommagé;
- lorsque le numéro de série du téléviseur assuré ne peut pas être communiqué.
- lorsque la procédure de réparation ne passe pas par Helvetic Warranty;

**12. Gestionnaire des sinistres**

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

**13. 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) et les justificatifs demandés doivent être transmis.

**14. Violation d'obligations**

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

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

Si Helvetia fournit des prestations pour des droits que la personne assurée aurait également pu faire valoir auprès de tiers ou d'autres prestataires, ces droits passent à Helvetia au moment où les prestations sont fournies.

S'il existe des droits vis-à-vis de tiers ou d'autres prestataires, la couverture garantie par le présent contrat se limite à la partie de la prestation dépassant les prestations prévues par les autres contrats.

**16. Droit applicable et for**

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

**17. 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 de 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 suisses et étrangères d'Helvetia Holding SA. En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques ou d'autres tiers.