

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

Garantie 2+2 avec Shop Garant: Déclarer un sinistre – simple et rapide

Après l'expiration de la garantie du fabricant (2 ans à compter de la date d'achat) ou s'il s'agit d'un sinistre Shop Garant (dans les sept jours à compter de la date d'achat), annoncez le sinistre directement à Helvetic Warranty.

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible à:
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 (s'il s'agit d'un sinistre Shop Garant)

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+2
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. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture «Garantie 2+2» 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). Si l'assurance a été conclue après le contrat de vente, la couverture Shop Garant est supprimée.

a) Couverture «Prolongation de garantie»

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:

- deux ans (24 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total

b) Couverture «Shop Garant»

La couverture d'assurance commence à la date de l'achat et prend fin à l'expiration de 7 jours calendaires ou en cas de dommage total.

2. Révocation de l'assurance

La personne assurée peut exercer son droit de révocation de l'assurance dans un délai de 30 jours après avoir acquis la Garantie 2+2, pour autant qu'aucun sinistre n'ait 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.

4. Validité territoriale

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. Appareil assuré

L'objet assuré est l'appareil désigné sur le justificatif d'achat de Media Markt et mentionné dans le cadre de la Garantie 2+2, y compris les accessoires contenus dans l'équipement de base à hauteur de CHF 200.- au maximum.

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 le nouveau propriétaire.

8. Évènements assurés

a) Couvertures «Prolongation de garantie»

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 du constructeur).

Cette énumération est exhaustive.

b) Couvertures «Shop Garant»

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

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

Cette énumération est exhaustive.

9. Prestations

a) En cas de sinistre, 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 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

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.

Prolongation de garantie

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
25-36	80%
37-48	60%

Shop Garant

Type d'appareil	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial
Tous les appareils	100%

10. Exclusions

a) Exclusions générales

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 évènement 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 fournir l'appareil endommagé;
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- lorsque la procédure de réparation ne passe pas par Helvetic Warranty;
- la dégradation normale des performances des batteries et des éclairages;
- les modifications sur l'appareil assuré qui ne sont pas autorisées par le constructeur ou le vendeur;
- dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- dommages et défauts dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le constructeur.

L'assurance ne couvre pas non plus:

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

b) Exclusions supplémentaires relatives à la prolongation de garantie

L'assurance ne couvre pas:

- les dommages consécutifs à une influence externe
- les dommages conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

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); 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;

12. Violation d'obligations

En cas de violation de prescriptions légales ou contractuelles ou de manquement à des obligations, les prestations peuvent être 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.

14. 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).

15. 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.