

# 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 (deux 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), déclarez le sinistre directement à Helvetic Warranty.

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible sur:  
**[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 (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.**

## Information client assurance collective Garantie 2+2 (édition juin 2022)

<b>Preneuse d'assurance</b>	<p>Un contrat d'assurance collective (ci-après «contrat d'assurance collective») existe entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietlikon (ci-après «Media Markt») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Garantie 2+2 distribuée par Media Markt.</p>
<b>Assureur du risque</b>	<p>L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est:</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA</p>
<b>Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres</b>	<p>Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon</p>
<b>Personne assurée</b>	<p>Les clients de Media Markt peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia.</p> <p>Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont acquis la couverture Garantie 2+2 lors de l'achat d'un appareil.</p>

**Conditions générales d'assurance Media Markt Garantie 2+2**  
**Édition 06/2022**

**Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Media Markt Schweiz AG (ci-après «Media Markt») en tant que preneuse 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 dans le cadre 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 sept 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.

**3. Validité territoriale**

L'assurance est valable dans le monde entier.

**4. Personne assurée**

La personne assurée et considérée comme ayant droit en cas d'événement assuré est le détenteur du justificatif d'achat sur lequel la conclusion de l'assurance «Media Markt Garantie 2+2» et l'appareil électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit absolument être domiciliée en Suisse.

**5. Appareil assuré**

L'objet assuré est l'appareil désigné sur le justificatif d'achat de Media Markt et mentionné dans le cadre de la couverture Garantie 2+2 avec le numéro IMEI ou le numéro de série, 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 en cas d'échange pendant la durée de l'assurance à la suite d'un cas de garantie (garantie légale ou garantie contractuelle du fabricant et du vendeur).

**6. Changement de propriétaire**

Si l'appareil assuré change de propriétaire, la couverture d'assurance est transférée à l'acquéreur légitime, à condition qu'il soit domicilié en Suisse.

**7. Événements 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 à une erreur de calcul (comme dans la garantie du fabricant).

Cette énumération est exhaustive.

**b) Couvertures «Shop Garant»**

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

- l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- une action extérieure violente (p. ex. chute), du sable, un court-circuit ou une surtension.

Cette énumération est exhaustive.

**8. Prestations**

**a) En cas de sinistre, Helvetia fournit les prestations suivantes:**

**En cas de dommage partiel:**

- les frais de la réparation à hauteur maximale de la valeur actuelle (hors abonnement) de l'appareil assuré au moment du sinistre; pour les téléphones mobiles, l'appareil peut être remplacé plutôt que réparé.

**En cas de dommage total:**

- 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 de même 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, 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 calculée selon le tableau ci-dessous.

**Prolongation de garantie**

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

#### Shop Garant

Âge de l'appareil en jours	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
1-7 jours	100%
À partir du 8 <sup>e</sup> jour	0%

### 9. 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 événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités;
- couverts par les prestations de 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;
- résultant de travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet détérioré;
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'appareil;
- la dégradation normale des performances des batteries et des éclairages;
- les modifications sur l'appareil assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur.
- les frais qui sont déjà couverts par une autre assurance ou par une garantie du fabricant ou du vendeur et pour lesquels une prestation a déjà été versée dans le cas concret;
- les dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- les dommages et défauts dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant.

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsque 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 action extérieure;
- les dommages conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

### 10. Gestionnaire de sinistres

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

#### 11. Obligations en cas de sinistre

Le sinistre doit être déclaré immédiatement à Helvetic Warranty (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) en utilisant l'un des moyens de communication suivants. Si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.

- Téléphone: 0848 640 600
- Internet: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)

De plus, la personne assurée doit

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'appareil.

#### 12. Violation d'obligations

En cas de violation d'obligations ou de dispositions légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction n'est toutefois pas encourue si l'auteur de la violation n'est pas considéré comme fautif compte tenu des circonstances ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré et sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

#### 13. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance existant au moment de la survenance du sinistre qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par cette assurance sont prioritaires. Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes CGA que lorsqu'il ne résulte des autres contrats éventuels aucune prestation ou seulement des prestations partielles.

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

#### 14. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du ou en lien avec le présent contrat, le for est, au choix, le siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou le domicile de la personne assurée. La présente assurance est soumise au droit suisse.

#### 15. Traitement des données

Helvetia et Helvetic Warranty traitent des données uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution du contrat, le règlement du sinistre et le règlement des prestations. De plus, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'analyses statistiques et de marketing. Si nécessaire, les données seront transmises aux tiers impliqués, notamment aux assureurs précédents, coassureurs et réassureurs et à d'autres assureurs impliqués en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères du Groupe Helvetia. En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment en ce qui concerne le déroulement des sinistres, auprès des autorités et d'autres tiers.

Des informations à jour et complémentaires sur le traitement des données sont disponibles à l'adresse <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html>.

Afin de lutter contre la fraude à l'assurance, Helvetia est reliée au système d'information et de signalement (HIS) exploité par la société SVV SOLUTION AG. L'inscription dans le système HIS s'effectue en relation avec des motifs d'inscription prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces collectes de données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et les saisies s'effectuent selon un règlement bien défini. Le propriétaire de la base de données est SVV SOLUTION AG. Des informations complémentaires sur le système HIS sont disponibles à l'adresse [www.svv.ch/fr/his](http://www.svv.ch/fr/his).