

# Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

## **Confo Transportschutz: Schaden melden – einfach und schnell**

Bei einem durch die Versicherung gedeckten Schadenfall gehen Sie bitte wie folgt vor:

Melden Sie den Schaden schnellstmöglich online unter: **[www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg/Lieferschein von Conforama
- IMEI- oder Seriennummer des versicherten Gerätes  
(diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder teilweise auf dem Kaufbeleg)
- Fotos des beschädigten Gerätes

Sollten Sie bei der Online-Schadenmeldung Hilfe benötigen, sind wir folgendermassen erreichbar:

Schaden-Hotline: +41 44 563 62 58

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Ist der Schaden gedeckt, leitet Helvetic Warranty die nötigen Schritte zur Behebung ein.

---

### **Wichtig:**

**Beachten Sie, dass der Schaden vorab von Helvetic Warranty geprüft werden muss.  
Bei einer Reparatur ohne vorherige Zusage von Helvetic Warranty können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.**

# Kundeninformation Kollektivversicherung Confo Transportschutz für Elektronik (Ausgabe 05/2023)

<b>Versicherungsnehmerin</b>	<p>Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend "Helvetia") als Versicherer und Conforama Suisse SA, Rue de la Gare 32, 1110 Morges (nachstehend «<b>Conforama</b>») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend "Kollektivversicherungsvertrag").</p> <p>Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der Confo Transportschutz Versicherung für Elektronikgeräte vor.</p>
<b>Risikoträger</b>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist:</p> <p>Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.</p>
<b>Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung</b>	<p>Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
<b>Versicherte Person</b>	<p>Kunden von Conforama können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die Confo Transportschutz Versicherung beim Kauf eines Elektronikgerätes erworben haben.</p>

**Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der Conforama Suisse SA (Conforama) als Versicherungsnehmerin.**

**1. Versicherter Gegenstand**

Versichert ist das auf dem Kaufbeleg mit Marke, Typ und IMEI- bzw. Seriennummer aufgeführte elektronische Gerät (nachfolgend "versicherter Gegenstand") gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstenschädigungsgrenze.

**2. Kauf, Beginn und Dauer der Versicherung**

Die Deckung kann nur gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand abgeschlossen werden. Der Versicherungsschutz beginnt:

- beim Kauf im stationären Handel: Zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstands (gemäss Kaufbeleg)
- beim Kauf im Online-Shop: Zum Zeitpunkt der Zustellung des versicherten Gegenstands (gemäss Lieferschein)

Der Versicherungsschutz endet sieben (7) Kalendertage nach Versicherungsbeginn oder im Zeitpunkt eines zuvor eingetretenen versicherten Ereignisses.

**3. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall**

Versichert und anspruchsberechtigt bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber des Kaufbelegs bzw. des Lieferscheins, auf welchem der Versicherungsabschluss und der versicherte elektronische Gegenstand aufgeführt sind. Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in der Schweiz haben.

**4. Örtlicher Geltungsbereich**

Die Versicherung gilt in der Schweiz.

**5. Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Gegenstandes (ohne Abzug allfälliger Rabatte oder Vergünstigungen).

**6. Höchstenschädigungsgrenze**

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf die Versicherungssumme beschränkt.

**7. Versicherte Ereignisse**

Versichert ist die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes infolge einer plötzlichen oder unvorhersehbaren äusseren Einwirkung als Folge von:

- Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);
- gewaltsame Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannung, welche die Funktion des versicherten Gegenstandes beeinträchtigen.

Die Aufzählung ist abschliessend.

**8. Versicherungsleistung**

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

• **Im Teilschadenfall:**

Bei TV-Geräten:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. TV-Geräte ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll werden zum Zweck der Reparatur am Aufstellungsort abgeholt und nach erfolgter Reparatur wieder dorthin geliefert. Sämtliche Transporte erfolgen in diesen Fällen auf Kosten und Gefahr von Helvetic Warranty. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person. Die versicherte Person hat keinen zusätzlichen Anspruch auf Deinstallation des versicherten Gegenstandes. Die versicherte Person hat den versicherten Gegenstand selbst zu deinstallieren und Helvetic Warranty die Abholung des defekten Gegenstandes so zu ermöglichen. Weiter obliegt die anschliessende Reinstallation des versicherten Gegenstandes ebenfalls der versicherten Person. Auf Wunsch wird der versicherten Person für versicherte TV-Geräte ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt (siehe Ziffer 9).

Bei Grosselektrogeräten:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. Bei Grosselektrogeräten (wie z.B. Kühlchränken, Gefriergeräten, Waschmaschinen, Wäschetrocknern, Herde und Geschirrspülern) erfolgt die Reparatur in der Schweiz kostenlos am Aufstellungsort. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person. Ist die Reparatur ohne Ausbau des stationär installierten versicherten Gegenstandes nicht möglich, hat die versicherte Person keinen zusätzlichen Anspruch auf Deinstallation des versicherten Gegenstandes. Die versicherte Person hat den versicherten Gegenstand selbst zu deinstallieren und Helvetic Warranty die Reparatur/Abholung des defekten Gegenstandes so zu ermöglichen. Weiter obliegt die anschliessende Reinstallation des versicherten Gegenstandes ebenfalls der versicherten Person.

Bei allen anderen Geräten:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gegenstandes zum Zeitpunkt des Schadenfalles. Diese versicherten Gegenstände sind zum Zweck der Reparatur durch die versicherte Person in die Vertragswerkstatt von Helvetic Warranty einzusenden. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Retoursendekosten werden durch Helvetia übernommen.

• **Im Totalschadenfall oder einer unwirtschaftlichen Reparatur:**

Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von Conforama im Wert vom ursprünglichen Kaufpreis des versicherten Gegenstandes. Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingungen obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty.

Im Totalschadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetic Warranty zugestellt werden. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des versicherten Gegenstandes technisch nicht möglich oder nicht wirtschaftlich ist. Als nicht wirtschaftlich im Sinne dieser Bedingungen gilt eine Reparatur dann, wenn die daraus resultierenden Kosten höher sind als der ursprüngliche Kaufpreis / diejenigen für einen Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte.

Allfällige Entsorgungskosten (insbesondere Transport- und Fahrtkosten) gehen zu Lasten der versicherten Person.

**9. TV-Leihgerät**

Bei einem versicherten Ereignis im Zusammenhang mit einem versicherten TV-Gerät ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll erhält der Kunde auf Wunsch ein TV-Leihgerät zur Verfügung gestellt. Er hat jedoch keinen Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp. Als Mindeststandard gilt bei TV-Geräten eine Bildschirmdiagonale von 50 Zoll.

- Das Leihgerät wird ausschliesslich für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, das Leihgerät sorgfältig zu behandeln. Sie ist nicht berechtigt, das Leihgerät einem Dritten zum Gebrauch zu überlassen.
- Schäden am Leihgerät sind Helvetic Warranty unverzüglich anzuzeigen. Die versicherte Person haftet gegenüber Helvetic Warranty für den Schaden am Leihgerät, welchen sie infolge eines unsorgfältigen bzw. pflichtwidrigen Gebrauchs des Leihgerätes verursacht hat (Reparaturkosten, übermässige Abnutzung etc.). Im Falle des vertragswidrigen Gebrauchs haftet die versicherte Person auch für den Zufall, wenn sie nicht nachweist, dass dieser die Sache auch sonst getroffen hätte.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, das Leihgerät bei der Herausgabe des reparierten versicherten Gegenstandes Zug-um-Zug an Helvetic Warranty bzw. einen durch Helvetic Warranty beauftragten Dritten zurückzugeben.
- Sollte sich nachträglich herausstellen, dass es sich beim Schaden am versicherten Gegenstand nicht um ein versichertes Ereignis handelt, hat die versicherte Person der Aufforderung zur Herausgabe des Leihgerätes binnen 6 Werktagen nachzukommen.
- Ein Zurückbehaltungsrecht am Leihgerät steht der versicherten Person in keinem Fall zu.
- Helvetic Warranty ist berechtigt, der zur Reparatur abgegebene versicherte Gegenstand der versicherten Person zurückzubehalten, bis diese das Leihgerät an Helvetic Warranty zurückgegeben hat, bei verspäteter Rückgabe des Leihgerätes den dafür fälligen Mietzins entrichtet hat, Beschädigungen oder Abnutzungen des Leihgerätes, die über den vertragsgemässen Gebrauch hinausgehen, ersetzt hat oder im Verlustfall den Zeitwert des Leihgerätes ersetzt hat.

#### 10. Selbstbehalt

Im Schadenfall hat die versicherte Person einen Selbstbehalt von CHF 85.00 zu tragen, welcher vorab per Kreditkarte oder Banküberweisung an Helvetic Warranty zu bezahlen ist. Im Falle einer Ablehnung des Schadenfalles wird der Selbstbehalt zurückerstattet.

#### 11. Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- infolge von Liegenlassen, Verlegen, Verlieren oder Diebstahl;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- welche unter die Garantieleistungen resp. die Haftung des Herstellers oder Verkäufers fallen;
- am Gehäuse bzw. den äusseren Teilen des versicherten Gegenstandes, sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- die auf eine übermässige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäss Herstellerangaben zurückzuführen sind;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch selbständig vorgenommene oder veranlasste Reparatur-, Wartungs- und Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- durch Montagefehler, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurück zu führen sind;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, den versicherten Gegenstand zur Verfügung zu stellen;
- die auf ein grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- durch normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- durch Veränderungen am versicherten Gegenstand, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- wenn die IMEI- / Seriennummer des versicherten Gegenstandes nicht mitgeteilt werden kann;
- die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind;
- durch einbrennen bei Bildschirmen;
- die unmittelbar auf Alterung, Abnutzung oder übermässigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- als Folge von Vandalismus;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am versicherten Gegenstand festzustellen ist;
- Kosten für die Wiederbeschaffung von auf dem versicherten Gegenstand gespeicherten Daten, Software, Informationen oder Musik;
- Schäden, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen.

#### 12. Generelle Obliegenheiten

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gegenstands zu informieren und diese zu beachten.

#### 13. Obliegenheiten im Schadenfall

Der Schadenfall ist Helvetic Warranty unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) über eines der nachfolgenden Kommunikationsmittel zu melden und sofern verlangt das Schadenformular online auszufüllen.

- Telefon: +41 44 563 62 58
- Internet: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)

Zudem hat die versicherte Person:

- die IMEI- / Seriennummer eines versicherten Gegenstandes mitzuteilen und auf Verlangen den Kaufbeleg und Fotos des versicherten Gegenstandes einzureichen.

#### 14. Schadenregulierer

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty bearbeitet.

#### 15. Verletzung von Obliegenheiten

Bei Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden. Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als eine unverschuldete anzusehen ist oder nachgewiesen wird, dass die Verletzung keinen Einfluss auf den Eintritt des versicherten Ereignisses und auf den Umfang der von Helvetia geschuldeten Leistungen gehabt hat.

#### 16. Anderweitige Versicherungen und Haftungen

Andere zum Zeitpunkt des Schadeneintrittes bestehende Versicherungsverträge, über welche die gleichen Risiken abgedeckt sind wie diejenigen, die diese Versicherung versichert, haben Vorrang. Nur dann, wenn aus anderweitigen Verträgen keine oder nur teilweise Leistungen erbracht werden, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB.

Hat ein Haftpflichtiger für das Ereignis einzustehen, so geht dessen Ersatzpflicht der Leistungspflicht aus diesem Verträge vor. Lehnt der Haftpflichtige seine Leistungspflicht ab und liegt ein nach diesen AVB ersatzpflichtiger Schadenfall vor, leistet Helvetia im Rahmen dieser AVB unter Eintritt in die Rechte gegenüber dem Haftpflichtigen vor. Der Selbstbehaltsabzug bzw. Selbstbehaltsdifferenzen sowie Kürzungen wegen Grobfahrlässigkeit, Obliegenheitsverletzungen, Unterversicherung oder unterschiedlichen Bewertungen im Schadenfall werden durch diese AVB nicht ersetzt.

#### **17. Datenbearbeitung**

Helvetia bearbeitet Personendaten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schadens- und Leistungsabwicklung notwendig ist. Weiter können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischer Auswertungen und Marketing (z.B. Newsletter, Anlässe, Wettbewerbe, Profiling, Einladungen, Gutscheine usw.) bearbeitet werden. Die Personendaten werden physisch oder elektronisch so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung der Bearbeitungszwecke erforderlich ist. Falls erforderlich werden Personendaten an Auftragsdatenbearbeiter sowie involvierte Dritte (insbesondere Vor-, Mit- und Rückversicherer und andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften von Helvetia) weitergeleitet. Ferner kann Helvetia bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenbearbeitung sind unter <http://www.helvetia.ch/datenschutz> abrufbar.

#### **18. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind wahlweise der Sitz von Helvetia (St. Gallen) oder der Wohnsitz der versicherten Person. Für diese AVB gilt schweizerisches Recht.