

# Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung bei einem Garantie 2+3, Shop Garant oder Premiumschutz Fall

## **Garantie 2+3, Shop Garant oder Premiumschutz: Schaden melden – einfach und schnell**

Nach Ablauf der Herstellergarantie (2 Jahre ab Kaufdatum) oder bei einem Shop Garant Fall (innert sieben Tagen nach Kaufdatum) sowie beim Premiumschutz melden Sie Ihren Schadenfall direkt an Helvetic Warranty.

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

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg von Media Markt
- Marke, Modell und Seriennummer des versicherten Gegenstandes  
(Diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder teilweise auf dem Kaufbeleg)

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

Schaden-Hotline: 0848 640 600

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Nach Akzept des Schadens leitet Helvetic Warranty die nötigen Schritte zur Behebung ein.

---

### **Wichtig:**

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

# Kundeninformation Kollektivversicherung Garantie 2+3, Premiumschutz und Shop Garant (Ausgabe Juni 2022)

<b>Versicherungsnehmerin</b>	<p>Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend «Helvetia») als Versicherer und Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (nachstehend «Media Markt») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend «Kollektivversicherungsvertrag»).</p> <p>Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit dem von Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (nachstehend «Media Markt») vertriebenen Garantie 2+3, Premiumschutz und Shop Garant vor.</p>
<b>Risikoträger</b>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG</p>
<b>Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung</b>	<p>Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
<b>Versicherte Person</b>	<p>Media Markt Kunden können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die Garantie 2+3, Premiumschutz oder Shop Garant beim Kauf des Gerätes erworben haben.</p>

**Allgemeine Versicherungsbedingungen Media Markt Garantie 2+3, Shop Garant und Premiumschutz  
Ausgabe 06/2022**

**Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der Media Markt Schweiz AG (Media Markt) als Versicherungsnehmerin.**

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

Die Deckung „Garantie 2+3“ kann gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Gerät abgeschlossen werden oder innert der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung). Die Deckung Premiumschutz muss gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Geräte abgeschlossen werden.

**a) Garantie 2+3**

Der Versicherungsschutz der Garantieverlängerung beginnt zum Zeitpunkt des Ablaufs der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung) von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Inbetriebnahme oder Kauf des versicherten Gerätes und endet:

- drei Jahre (36 Monate) nach Beginn;
- im Totalschadenfall.

Für den Pick-Up Service bei TV-Geräten ab einer Bildschirmdiagonale von 50" beginnt der Versicherungsschutz mit dem Kauf des versicherten TV-Gerätes. Das Ende der Pick-Up Service Dienstleistung richtet sich nach dem Ablaufdatum auf dem jeweiligen Versicherungszertifikat bzw. im Totalschadenfall.

Der Versicherungsschutz für die Garantie 2+3 inkl. Shop Garant beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes und endet nach sieben Kalendertagen. In einem Totalschadenfall endet die ganze Garantie 2+3 Deckung.

**b) Premiumschutz**

Zusätzlich zu den in Absatz 1a beschriebenen Dauer beginnt der Versicherungsschutz der zusätzlichen Leistung aus dem Premiumschutz Deckung zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes (gemäss Versicherungszertifikat) und endet

- zum Zeitpunkt des Ablaufs der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung);
- im Totalschadenfall (ganze Premiumschutz Deckung).

**2. Widerruf der Versicherung**

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 30 Tagen ab dem Erwerbszeitpunkt der Garantie 2+3 durch die versicherte Person möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit Abgabe der Widerrufserklärung erlischt die Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person zurückerstattet.

**3. Anzahl versicherter Schadenfälle**

- Shop Garant: Versichert ist ein Schadenfall. Dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.
- Premiumschutz: Versichert ist ein Schadenfall. Dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.

Für die Garantieverlängerung gibt es keine Beschränkung der Anzahl Schadenfälle.

**4. Örtlicher Geltungsbereich**

Die Versicherung gilt weltweit.

**5. Versicherte Person**

Versichert und anspruchsberechtigt bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber des Kaufbelegs, auf welchem der Versicherungsabschluss «Media Markt Garantie 2+3 oder Garantie 2+3 inkl. Shop Garant oder Premiumschutz» und das versicherte elektronische Gerät aufgeführt sind. Die versicherte Person muss zwingend Wohnsitz in der Schweiz haben.

**6. Versichertes Gerät**

Versichert ist das auf dem Kaufbeleg von Media Markt bezeichnete und im Rahmen der Garantie 2+3 aufgeführte Gerät mit der IMEI- oder Seriennummer

Die Versicherung gilt auch für das Ersatzgerät bei einem Gerätetausch infolge eines Garantiefalles (gesetzliche Gewährleistung oder vertragliche Garantie des Herstellers oder Verkäufers) während der Versicherungsdauer.

**7. Handänderung**

Wechselt das versicherte Gerät den Eigentümer, so gilt der Versicherungsschutz auch für den rechtmässigen Erwerber, sofern dieser seinen Wohnsitz in der Schweiz hat.

**8. Versicherte Ereignisse**

**a) Versicherte Ereignisse Garantieverlängerung (Garantie 2+3)**

Versichert ist der plötzliche und unvorhergesehene Verlust der Funktionsfähigkeit eines versicherten Gerätes als Folge von Konstruktions-, Material-, Fabrikations- oder Berechnungsfehlern (analog der Herstellergarantie).

Die Aufzählung ist abschliessend.

**b) Versicherte Ereignisse "Shop Garant" und Premiumschutz**

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

- a) Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmungen)
- b) Gewaltvoller äusserer Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannungen;

Die Aufzählung ist abschliessend.

**9. Ausschlüsse**

**a) Generelle Ausschlüsse**

Nicht versichert ist der Verlust der Funktionsfähigkeit insbesondere als Folge von:

- Liegenlassen, Verlieren oder Verlegen;
- Schäden und Mängeln, die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- Feuer- oder Elementarereignissen;
- behördlicher Verfügung oder Streik;
- Schäden und Mängeln, die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- Montagefehlern, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurück zu führen sind;
- Veränderungen am versicherten Gerät, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- Schäden und Mängeln, die unmittelbar auf Alterung oder übermässigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die aus chemischen und/oder elektrochemischen Einwirkung von Wasser (Bsp. Rost) zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind;

- Schäden und Mängeln, die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gerätes gemäss Herstellerangaben zurück zu führen sind;
- Schäden und Mängeln, die auf eine übermässige Benutzung des Gerätes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung)
- grobfahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- Schäden und Mängel, bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird
- Schönheitsfehler und Mängel, die keinen Einfluss auf die Funktionsfähigkeit des versicherten Gerätes haben sowie Einbrennschäden bei Bildschirmen sind von der Versicherung ausgeschlossen;
- Kosten für die Wiederbeschaffung von auf dem Gerät gespeicherten Daten, Software, Informationen oder Musik;
- die normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- Kosten, die bereits durch eine andere Versicherung oder Hersteller- oder Händlergarantie/-gewährleistung abgedeckt sind und aufgrund derer im konkreten Fall geleistet wurde;
- Schäden und Mängeln, die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;

Handelt es sich bei dem zu behebenden Mangel nicht um einen gedeckten Schadenfall, so hat die versicherte Person sämtliche Helvetia und/oder Helvetic Warranty entstandenen Kosten zu tragen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am Gerät festzustellen ist.

**b) Zusätzliche Ausschlüsse Garantieverlängerung:**

Nicht versichert sind:

- Schäden, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen.
- Schäden und Verluste, die auf äussere Einwirkungen zurück zu führen sind;

**10. Versicherungssumme**

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

**11. Leistungen**

Im Schadenfall leistet Helvetia wie folgt:

**a) Im Teilschadenfall:**

- Die von Helvetia nach erfolgter Deckungsprüfung in Auftrag gegebene Reparatur. Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Zeitwertes des versicherten Gerätes im Zeitpunkt des Schadenfalles. Bei Grosselektrogeräten (wie z.B. Kühlschränke, Gefriergeräte, Waschmaschinen, Wäschetrockner, Herde und Geschirrspüler) erfolgt 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. Fernsehgeräte ab 50" 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. Alle anderen Geräte sind zum Zweck der Reparatur durch die versicherte Person in die Vertragswerkstatt von Helvetic Warranty einzusenden oder in einem Media Markt abzugeben. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rückversandkosten werden durch Helvetia übernommen.

Auf Wunsch wird der versicherten Person für Fernsehgeräte ab 50" ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt.

Ist die Reparatur ohne Ausbau der stationär installierten Ware nicht möglich, hat die versicherte Person keinen zusätzlichen Anspruch auf Ausbau und Wiedereinbau der Ware. Die versicherte Person hat die Ware selbst zu deinstallieren und Helvetic Warranty die Reparatur der defekten Ware so zu ermöglichen. Weiter obliegt der anschliessende Wiedereinbau der Ware ebenfalls der versicherten Person.

**b) Im Totalschadenfall:**

- Im Totalschadenfall oder im Falle einer unwirtschaftlichen Reparatur eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von Media Markt im Wert des versicherten Gerätes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis gemäss nachfolgenden Tabellen (Zeitwert). Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgerät gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty

Der Zeitwert wird wie folgt definiert (nach Betriebsmonaten):

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

Im Totalschadenfall geht das Gerät 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 Gerätes 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 Zeitwert gemäss obenstehender Tabelle.

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

**c) Übernahme von Folgeschäden:**

Verdirbt aufgrund eines versicherten Ereignisses Gefriergut, so vergütet Helvetia den Wert des verdorbenen Gefriergutes bis CHF 500.- auf erstes Risiko.

**12. TV-Leihgerät**

- Dem Kunden wird bei einem TV-Schadenfall ein im Verhältnis zum versicherten Gerät angemessenes TV-Leihgerät angeboten. Er hat jedoch keinen Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp. Als Mindeststandard gilt bei Fernsehern eine Bilddiagonale von 50".
- 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, Zug-um-Zug gegen Herausgabe seiner Ware, das Leihgerät an Helvetic Warranty, bzw. einen durch Helvetic Warranty beauftragten Dritten, zurückzugeben.
- Sollte es sich nachträglich herausstellen, dass es sich beim Schaden am versicherten Gerät 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, die zur Reparatur abgegebene Ware der versicherten Person zurückzubehalten, bis diese das Leihgerät an Helvetic Warranty zurückgegeben hat, bzw. bei verspäteter Rückgabe des Leihgerätes den fälligen Mietzins entrichtet hat, Beschädigungen oder Abnutzungen des Gerätes, die über den vertragsgemässen Gebrauch hinausgehen, ersetzt hat oder im Verlustfall den Zeitwert des Leihgerätes ersetzt hat.

### 13. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf den ursprünglichen Kaufpreis des versicherten Gerätes beschränkt. Gefriergut ist bis max. CHF 500.- auf erstes Risiko versichert.

### 14. Generelle Obliegenheiten

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

### 15. Schadenregulierer

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon bearbeitet.

### 16. 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: 0848 640 600
- 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 Gerätes einzureichen.

### 17. 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.

### 18. 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.

### 19. Gerichtsstand und anwendbares Recht

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

### 20. Datenbearbeitung

Helvetia und Helvetic Warranty bearbeiten Daten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schadens- und Leistungsabwicklung notwendig ist. Weiter können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischen Auswertungen und Marketing bearbeitet werden. Falls erforderlich werden Daten an involvierte Dritte weitergeleitet, insbesondere an Vor-, Mit- und Rückversicherer und andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften von Helvetia. 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.

Zur Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs ist Helvetia dem Hinweis- und Informationssystem (HIS) angeschlossen, welches von der SVV SOLUTION AG betrieben wird. Eine Einmeldung ins HIS erfolgt im Zusammenhang mit vordefinierten Einmeldegründen versicherungsrechtlicher Natur. Jede Person wird schriftlich über ihre Einmeldung informiert. Diese Datensammlungen sind beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) angemeldet und die Einträge erfolgen gestützt auf ein ihm bekanntes Reglement. Inhaberin der Datenbank ist die SVV SOLUTION AG. Weitere Informationen zum HIS sind unter [www.svv.ch/his](http://www.svv.ch/his) abrufbar.