

Fiche d'informations client pour la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance casco complète avec AppleCare Services

Casco complète avec AppleCare Services:

Déclarer un sinistre – simple et rapide

Si l'appareil a été endommagé à la suite d'une influence externe, veuillez déclarer votre sinistre en ligne le plus rapidement possible sur:

www.helvetic-warranty.ch

Pour votre déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

1. Justificatif d'achat de Media Markt
2. Numéro IMEI de l'appareil assuré
(Vous le trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)
3. Photos de l'appareil endommagé

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

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour le régler.

Vol:

Si votre appareil a été volé, veuillez procéder comme suit:

- a) Mesure d'urgence: faites bloquer la carte SIM auprès de votre opérateur.
- b) Procédez à une déclaration de vol auprès de la police dans les 24 heures.
- c) Dans les 24 heures après avoir porté plainte à la police, déclarez le sinistre en ligne sur: **www.helvetic-warranty.ch**

Après la déclaration en ligne, envoyez le formulaire de sinistre signé et les documents supplémentaires nécessaires indiqués dans le formulaire par courriel à:

schaden.mediamarkt@helvetic-warranty.ch

Helvetic Warranty GmbH
Département des sinistres Media Markt
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

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.

Information client assurance collective casco complète avec AppleCare Services (édition mars 2022)

Preneuse d'assurance	<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 l'assurance casco complète avec AppleCare distribuée par Media Markt.</p>
Assureur du risque	<p>L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est:</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.</p>
Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	<p>Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon</p>
Personne assurée	<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 casco complète avec AppleCare Services lors de l'achat du smartphone.</p>
Service Apple et assistance	<p>Vous pouvez bénéficier du service et de l'assistance technique en contactant Apple par téléphone au 0800 00 1853 ou en vous rendant sur https://support.apple.com/fr-ch/contact. Lors de votre prise de contact, vous devrez indiquer le numéro IMEI.</p>

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. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil indiqué sur le justificatif d'achat avec sa marque, son type et son numéro IMEI (ci-après «objet assuré») contre les événements assurés à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

2. Début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence au moment de la conclusion de l'assurance à l'achat de l'objet assuré (conformément au justificatif d'achat).

La couverture d'assurance prend fin:

- a) après expiration de la durée choisie de 12 ou 24 mois; ou
- b) après deux (durée de 12 mois) ou quatre (durée de 24 mois) sinistres.

3. Révocation de l'assurance

Une révocation de l'assurance est possible dans les 30 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été déclaré entre-temps. L'assurance prend fin avec la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée.

4. Nombre de sinistres assurés par année d'assurance

Si la durée d'assurance est de un an, une détérioration non intentionnelle et un vol sont assurés.

Si la durée d'assurance est de deux ans, une détérioration non intentionnelle et un vol sont assurés par année d'assurance.

5. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre

La personne assurée est le titulaire du certificat d'assurance et du justificatif d'achat de Media Markt pour l'objet assuré, à condition qu'il ait son domicile en Suisse.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Pour chaque objet assuré, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes:

- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer.
- L'objet assuré doit être principalement utilisé à des fins privées. Les objets assurés qui sont majoritairement utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas couverts.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

Si l'objet assuré est remplacé à la suite d'un cas de garantie (garantie du fabricant et du vendeur), la couverture d'assurance s'applique au nouvel objet. La durée de l'assurance reste inchangée et n'est pas prolongée.

8. Vente de l'objet assuré

En cas de vente de l'objet assuré, la couverture d'assurance est transférée avec la propriété de l'objet à l'acheteur légitime, dans la mesure où celui-ci est domicilié en Suisse.

9. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat de l'objet assuré (sans déduction d'éventuels rabais ou réductions).

10. Plafond d'indemnisation en cas de sinistre

Pour chaque sinistre, la prestation maximale d'Helvetia est limitée à la somme d'assurance.

11. Événements assurés

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

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

compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

L'assurance couvre en outre:

- c) la perte de puissance de la batterie de 20% ou plus par rapport à l'état neuf;
- d) la perte soudaine et imprévisible de l'objet assuré consécutive à un vol.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia verse les prestations ci-dessous au sens d'une assurance dommages:

La décision de procéder à une réparation ou à un remplacement est prise par Helvetia à sa seule discrétion.

a) En cas de réparation:

- La réparation que commande Helvetic Warranty après examen de la couverture.
- L'objet assuré doit être remis à un Smartbar de Media Markt (atelier de service disponible dans les magasins Media Markt de Suisse) ou dans une boutique Apple ou à un centre de services agréé Apple (dans le monde entier) par la personne assurée en vue de la réparation / de l'échange. Si la réparation est impossible, un appareil de remplacement certifié (remplacement) est mis à disposition; dans ce cas, l'appareil initialement assuré devient propriété d'Helvetia. Les frais d'envoi de l'objet assuré sont à la charge de la personne assurée tandis que les frais de retour sont à la charge d'Helvetia.

b) En cas de vol ou de remplacement

- Un appareil de remplacement certifié, préparé par Apple ou neuf, du même type et de la même qualité que l'objet assuré. Si l'objet assuré concerné par le vol n'est plus disponible, la personne assurée reçoit, en lieu et place, un appareil d'un autre type/modèle présentant des caractéristiques techniques comparables, dans la limite du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. La couleur de l'appareil de remplacement est, si possible, identique à celle de l'objet assuré. Cela ne peut cependant pas être garanti.

13. Franchise

En cas de vol, la personne assurée doit payer une éventuelle franchise d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire. Dès réception de cette somme, les mesures nécessaires pour le règlement du sinistre seront entreprises. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

En cas de remplacement de l'objet pour cause de détérioration, la franchise doit être payée au moment de l'exercice du droit à indemnité.

Type de sinistre	Franchise
Réparation de l'écran	CHF 0.00
Remplacement de l'objet	CHF 99.00
Remplacement de l'objet en cas de vol	CHF 99.00

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et défauts sur l'objet assuré:

- couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'objet assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- résultant d'erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- résultant de modifications sur l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'objet assuré;
- directement liés au vieillissement, à l'usure ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- causés par le vandalisme;
- causés par une faute grave ou un comportement délibéré de l'ayant droit;
- 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;
- si le numéro IMEI ou le numéro de série d'un objet assuré ne peut pas être communiqué;
- résultant d'un oubli, d'un égarement ou d'une perte;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet détérioré (à l'exception du vol);
- résultant d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- les frais consécutifs à un vol à la tire de l'objet assuré, ou au fait que le téléphone mobile assuré a été laissé sans surveillance à portée des regards, ou sans surveillance dans des locaux publics et/ou des lieux publics ou dans des véhicules non verrouillés;
- si le numéro de série a été supprimé ou modifié intentionnellement;
- lorsque la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.

La perte de l'objet assuré n'est pas non plus couverte (sauf en cas de vol conformément au chiffre 11, lettre d)).

Les dommages esthétiques et les défauts n'ayant aucune influence sur l'état de fonctionnement de l'objet assuré, ainsi que les «brûlures» d'écran (bum-in), sont exclus de l'assurance.

Remarque concernant les pièces de fournisseurs tiers:

Le montage de pièces de fournisseurs tiers peut avoir des conséquences sur votre couverture d'assurance. Le droit à la prestation d'assurance peut être restreint si l'appareil n'est pas équipé complètement et exclusivement de pièces originales ou de pièces de rechange autorisées par Apple. Cette restriction n'altère pas vos droits découlant du droit de la consommation.

15. 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 ci-après. Si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.

- Téléphone: 0848 640 600
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

De plus, la personne assurée doit

- communiquer le numéro IMEI de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat;
- dénoncer le vol dans les 24 heures à l'autorité de police compétente et demander qu'un rapport de police soit établi;
- faire bloquer la carte SIM par l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures suivant la constatation du vol;

- transmettre un décompte détaillé de l'opérateur de téléphonie mobile, présentant les frais de communication subis dans le cadre d'une utilisation abusive.

16. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

17. 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 s'il résulte des circonstances que la violation ne peut pas être considérée comme fautive ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré ni sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

18. 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.

19. Traitement des données

Helvetia traite les 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 (p. ex. newsletter, événements, concours, profilage, invitations, bons, etc.). Les données personnelles sont conservées sous forme physique ou électronique aussi longtemps que cela est nécessaire pour l'accomplissement des fins du traitement. Si nécessaire, les données personnelles seront transmises aux personnes traitant les données du cas ainsi qu'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 <http://www.helvetia.ch/datenschutz>.

20. 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. Les présentes CGA sont soumises au droit suisse.

Offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go

1. La période de validité de l'offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go (« l'Offre ») débute à la date d'activation de l'Offre et s'étend jusqu'à l'expiration ou l'annulation du contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services (la « Période de l'offre ») ; à condition que, si vous (1) activez un nouveau contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services et que vous vous (2) connectez à iCloud avec l'identifiant Apple qui a été utilisé à l'origine pour activer l'Offre dans les 28 jours suivant l'expiration ou l'annulation (le cas échéant), le nouveau contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services remplacera l'ancien contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services conformément aux présentes conditions et votre Offre restera active.

2. Conditions

(1) Vous devez vous connecter à iCloud à partir de l'appareil mobile couvert par le contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services. iCloud est un service fourni par Apple. Cliquez ici pour consulter les conditions générales d'iCloud : <https://www.apple.com/legal/internet-services/icloud/fr/terms.html>

(2) Suisse doit être défini comme pays / région d'iTunes pour l'identifiant Apple utilisé pour se connecter à iCloud à partir de l'appareil mobile couvert.

(3) Une offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go est fournie pour chaque identifiant Apple. Même si vous possédez plusieurs appareils mobiles couverts, l'Offre ne s'appliquera qu'une seule fois à votre compte Apple.

(4) Vous pouvez accéder à votre espace de stockage iCloud gratuit de 50 Go sur plusieurs appareils sur lesquels vous vous êtes connecté avec le même identifiant Apple.

3. Activation de l'offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go

(1) Pour bénéficier de cette Offre, connectez-vous à iCloud sur votre appareil mobile couvert. Vous recevrez alors dans les 72 heures une notification vous invitant à activer votre stockage iCloud gratuit.

(2) Si vous avez déjà souscrit un forfait de stockage iCloud payant, vous devrez peut-être accéder aux réglages de stockage iCloud sur votre appareil et sélectionner le forfait de stockage de 50 Go, qui sera disponible gratuitement. Cliquez ici pour en savoir plus sur la gestion du stockage iCloud : <https://support.apple.com/fr-fr/HT204247>.

(3) Vous pouvez activer l'offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go à tout moment à compter de la date de début de la couverture du contrat de protection de votre appareil ; à condition que cet appareil soit toujours couvert par le contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services (par exemple, s'il n'a pas expiré ou été annulé) au moment de l'activation.

(4) L'heure de début de l'offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go varie en fonction du forfait de stockage iCloud auquel vous avez souscrit avant l'activation de l'Offre.

(a) Si vous utilisez actuellement le forfait de stockage gratuit de 5 Go, l'Offre débutera dès que vous l'activerez.

(b) Si vous avez déjà souscrit le forfait de stockage payant de 50 Go, l'Offre démarrera dès que vous l'activerez. Vous recevrez un remboursement au prorata pour le reste du cycle de facturation en cours de votre forfait de stockage iCloud, le cas échéant.

(c) Si vous avez déjà souscrit le forfait de stockage iCloud de 200 Go ou 2 To, l'Offre sera activée à la fin de votre cycle de facturation en cours et aucun remboursement ne sera effectué.

(5) Après avoir activé l'Offre, vous pouvez passer à tout moment à un forfait de stockage iCloud de 200 Go ou 2 To, et le tarif mensuel standard correspondant vous sera facturé. Après cela, l'Offre ne sera plus accessible et le forfait de stockage de 50 Go ne sera plus disponible qu'au tarif mensuel standard.

4. Résiliation de l'Offre de stockage iCloud gratuit de 50 Go

(1) À l'issue de la Période de l'offre, votre forfait de stockage iCloud se renouvellera automatiquement et vous serez facturé chaque mois au tarif mensuel standard, sauf si vous annulez au moins un jour avant la date de renouvellement ; à condition que les prélèvements mensuels commencent au plus tôt 28 jours après l'expiration de l'Offre.

(2) Dans un souci de clarté, lors de l'expiration ou de l'annulation de votre contrat Vollkasko inkl. AppleCare Services, l'Offre peut expirer, auquel cas votre forfait de stockage iCloud sera automatiquement renouvelé au tarif mensuel standard, et vous serez facturé selon ce tarif, comme décrit directement ci-dessus.