

# Fiche d'information client concernant la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance Garantie 2+3, Shop Garant ou Protection premium

## Garantie 2+3, Shop Garant ou Protection premium: 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) ou d'un sinistre couvert par la Protection premium, 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
- Marque, modèle et 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)

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: 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+3, Protection premium et Shop Garant (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 les couvertures Garantie 2+3, Protection premium et Shop Garant distribuées par Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietlikon (ci-après «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+3, Protection premium ou Shop Garant lors de l'achat de l'appareil.</p>

## Conditions générales d'assurance Media Markt Garantie 2+3, Shop Garant et Protection premium 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+3 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). La couverture Protection premium doit être conclue simultanément au contrat de vente de l'appareil concerné.

#### a) Garantie 2+3

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:

- trois ans (36 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total.

Pour le service de retrait (pick-up) des téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50", la couverture d'assurance commence à la date de l'achat du téléviseur assuré. Ce service de retrait cesse d'être disponible à la date d'expiration qui figure sur le certificat d'assurance, ainsi qu'en cas de dommage total.

La couverture d'assurance pour la Garantie 2+3 avec Shop Garant débute au moment de l'achat de l'appareil assuré et prend fin après sept jours calendaires. La couverture Garantie 2 +3 cesse entièrement en cas de dommage total.

#### b) Protection premium

Outre les durées décrites au point 1a, la couverture d'assurance de la prestation supplémentaire découlant de la couverture Protection premium commence à la date de l'achat de l'objet assuré (selon certificat d'assurance) et cesse

- à la date d'expiration de la garantie contractuelle accordée par Media Markt (garantie pour les défauts);
- en cas de dommage total (toute la couverture Protection premium).

### 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+3, 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. Nombre de sinistres assurés

- Shop Garant: un seul sinistre est assuré, quelle que soit la cause du dommage assuré.
- Protection premium: un seul sinistre est assuré, quelle que soit la cause du dommage assuré.

Il n'y a pas de limitation du nombre de sinistres pour la prolongation de garantie.

### 4. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

### 5. 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+3 ou Garantie 2+3 avec Shop Garant ou Protection premium» et l'appareil électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit absolument être domiciliée 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+3 avec le numéro IMEI ou le numéro de série.

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).

### 7. 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.

### 8. Événements assurés

#### a) Événements assurés dans le cadre de la prolongation de garantie (Garantie 2+3)

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) Événements assurés dans le cadre de Shop Garant et de la Protection premium

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'appareil 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. chute), du sable, un court-circuit ou une surtension.

Cette énumération est exhaustive.

### 9. Exclusions

#### a) Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas l'arrêt de fonctionnement résultant notamment:

- de l'oubli, de la perte ou de l'égarement;
- de dommages et défauts couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- de la dégradation normale des performances des batteries et des éclairages;
- d'un incendie ou d'un événement naturel;
- d'une décision administrative ou d'une grève;
- de dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- d'erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- de modifications sur l'appareil assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- de dommages et défauts directement liés au vieillissement ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- de dommages et défauts dus à l'action chimique et/ou électrochimique de l'eau (p. ex. rouille);
- de dommages et défauts dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;

- de dommages et défauts dus à une utilisation de l'appareil assuré non conforme à l'usage prévu selon les indications du fabricant;
- de dommages et défauts dus à une utilisation excessive de l'appareil (p. ex. utilisation commerciale);
- d'une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- de dommages et défauts pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.
- Sont exclus de l'assurance: les dommages esthétiques et les défauts n'ayant aucune influence sur l'état de fonctionnement de l'appareil assuré, ainsi que les «brûlures» d'écran (burn-in);
- 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 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.

Si le défaut qui doit être réparé ne constitue pas un sinistre couvert par l'assurance, la personne assurée devra assumer tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

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 conduisant à un rappel du produit par le fabricant;
- les dommages et défauts attribuables à des actions extérieures.

#### 10. Somme d'assurance

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

#### 11. Prestations

En cas de sinistre, Helvetia fournit les prestations suivantes:

##### a) En cas de dommage partiel

- La réparation que commande Helvetia après avoir vérifié que le cas est couvert. Les frais de réparation à hauteur maximale de la valeur actuelle de l'appareil assuré au moment du sinistre. En Suisse, la réparation d'appareils électriques encombrants (p. ex. frigos, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle) est effectuée gratuitement au lieu d'installation de l'appareil. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, transport par câble, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. À partir d'une taille de 50", les téléviseurs sont enlevés sur leur lieu d'installation pour être réparés et y sont rapportés après réparation. Dans ce cas, tous les transports sont effectués aux frais et aux risques d'Helvetic Warranty. Pour tout autre appareil, la personne assurée doit envoyer l'appareil pour réparation à un atelier agréé d'Helvetic Warranty ou le déposer dans un magasin Media Markt. 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.

Pour les téléviseurs de 50" ou plus, un appareil de remplacement est mis à la disposition de la personne assurée, sur demande, pendant la durée de la réparation.

Si la réparation ne peut être effectuée sans démonter l'appareil installé de manière fixe, la personne assurée ne dispose pas en sus d'un droit au démontage et au remontage de l'appareil. La personne assurée est tenue de démonter elle-même l'appareil défectueux et de permettre ainsi à Helvetic Warranty de le réparer. La personne assurée est également responsable de la réinstallation de l'appareil après réparation.

##### b) En cas de dommage total

- 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 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.

La valeur actuelle est définie comme suit (selon les mois d'utilisation):

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

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-dessus.

Les éventuels frais d'élimination (notamment de transport et de déplacement) sont à la charge de la personne assurée.

##### c) Prise en charge de dommages consécutifs

Si, en raison d'un événement assuré, des articles surgelés se gâtent, Helvetia paie la valeur des articles surgelés gâtés à concurrence de CHF 500 au premier risque.

#### 12. Téléviseur de remplacement

- En cas de sinistre affectant un téléviseur, un appareil de remplacement d'une qualité proportionnée à l'appareil assuré est proposé au client. Le client n'a cependant pas droit à un modèle spécifique. Pour les téléviseurs, une diagonale d'écran de 50" constitue le standard minimum.
- L'appareil de remplacement n'est mis à disposition que pour la durée de la réparation.
- La personne assurée est tenue de traiter l'appareil de remplacement avec soin. Elle n'est pas autorisée à le confier à un tiers pour qu'il l'utilise.
- Les dégâts sur l'appareil de remplacement doivent être annoncés immédiatement à Helvetic Warranty. La personne assurée répond envers Helvetic Warranty de tout dommage qu'elle causerait à l'appareil de remplacement par une utilisation peu soignée ou non conforme (frais de réparation, usure excessive, etc.). En cas d'utilisation non conforme au contrat, la personne assurée répond aussi des cas fortuits, à moins qu'elle ne prouve que la chose aurait été atteinte de toute façon par l'événement fortuit.
- La personne assurée est tenue de restituer l'appareil de remplacement à Helvetic Warranty (ou à un tiers mandaté par Helvetic Warranty) au moment où elle récupère son propre téléviseur.
- S'il s'avère par la suite que le dommage sur le téléviseur assuré ne constitue pas un événement assuré, la personne assurée est tenue, sur demande, de restituer l'appareil de remplacement dans les six jours ouvrables.
- La personne assurée ne dispose en aucun cas d'un droit de rétention sur l'appareil de remplacement.
- Helvetic Warranty est en droit de retenir l'appareil de la personne assurée confié à la réparation jusqu'à ce que la personne assurée lui ait restitué l'appareil de remplacement ou, en cas de restitution tardive, ait payé le prix de location. En cas de détérioration de l'appareil de remplacement ou s'il a été soumis à une usure excessive, dépassant le cadre de l'utilisation conforme au contrat, le droit de rétention subsiste jusqu'à ce que la personne assurée ait remboursé le dommage; en cas de perte, il subsiste jusqu'à ce qu'elle ait payé la valeur actuelle de l'appareil de remplacement.

### 13. Plafond d'indemnisation en cas de sinistre

Pour chaque sinistre, la prestation maximale d'Helvetia est limitée au prix d'achat initial de l'appareil assuré. Les appareils de congélation sont assurés à concurrence de CHF 500 au premier risque.

### 14. Obligations générales

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les consignes d'utilisation et d'entretien du fabricant de l'appareil assuré et de les respecter.

### 15. Gestionnaire des sinistres

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

### 16. 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](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.

### 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 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.

### 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. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du ou en lien avec la présente assurance, 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.

### 20. 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 <http://www.helvetia.ch/datenschutz>. 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 (FPDPT) 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/his](http://www.svv.ch/his).