

# Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistre dans un cas d'assurance Shop Garant

## Shop Garant:

Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez suivre la procédure ci-après: 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:

1. Justificatif d'achat / bon de livraison de Media Markt
2. Marque, modèle et numéro de série de l'appareil assuré  
(Vous les trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)
3. Photos de l'appareil détérioré

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d'aide pour une déclaration de sinistre en ligne:

Hotline sinistres: 0848 640 600

Disponibilité: lundi au vendredi de 9 h à 18 h

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

---

**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 Shop Garant (édition juin 2022)

<b>Preneuse d'assurance</b>	<p>Un contrat d'assurance collective (ci-après «<b>contrat d'assurance collective</b>») existe entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «<b>Helvetia</b>») en tant qu'assureur et Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietlikon (ci-après «<b>Media Markt</b>») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la couverture Shop Garant distribuée par Media Markt.</p>
<b>Assureur du risque</b>	<p>L'assureur du risque pour toutes les composantes incluses dans 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 acquièrent la couverture «Shop Garant» lors de l'achat d'un appareil.</p>

## Conditions générales d'assurance «Media Markt Shop Garant» édition juin 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. Objet assuré

L'objet assuré est l'appareil électronique mentionné sur le justificatif d'achat de Media Markt avec le numéro IMEI ou le numéro de série (ci-après «appareil assuré»). La couverture ne peut être conclue que simultanément au contrat d'achat de l'appareil concerné.

### 2. Début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence:

- En cas d'achat dans le commerce stationnaire: au moment de l'achat de l'appareil assuré (selon le justificatif d'achat)
- En cas d'achat dans la boutique en ligne: au moment de la livraison de l'appareil assuré (selon le bon de livraison)

La couverture d'assurance prend fin sept (7) jours calendaires après le début de l'assurance ou en cas de survenance préalable d'un événement assuré.

### 3. Validité territoriale

L'assurance est valable en Suisse.

### 4. Personne assurée

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

### 5. Transfert de l'assurance à un appareil de remplacement

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

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 compromettant le fonctionnement de l'appareil assuré.

Cette énumération est exhaustive.

Les éventuels frais de logistique encourus dans un cas de garantie sont également assurés.

### 8. Prestations

#### a) En cas d'événement assuré, Helvetia fournit les prestations suivantes:

- En cas de dommage partiel Pour les téléviseurs: les travaux de réparation incombant à Helvetic Warranty, à hauteur maximale du prix d'achat de l'appareil assuré au moment de l'événement assuré. À partir d'une taille de 50", les appareils 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 les téléviseurs assurés 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 (voir chiffre 9).

Pour les gros appareils électriques (p. ex. réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle): les travaux de réparation incombant à Helvetic Warranty, à hauteur maximale du prix d'achat de l'appareil assuré au moment de l'événement assuré. La réparation est effectuée gratuitement sur le lieu d'installation en Suisse. Si la réparation ne peut être effectuée sans démonter l'appareil installé de manière fixe, la personne assurée ne dispose pas d'un droit au démontage 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 / de l'enlever. La personne assurée est également responsable de la réinstallation de l'appareil après réparation.

Pour tous les autres appareils: les travaux de réparation incombant à Helvetic Warranty, à hauteur maximale du prix d'achat de l'appareil assuré au moment de l'événement assuré. La personne assurée doit envoyer l'appareil pour réparation à un atelier agréé d'Helvetic Warranty ou le déposer dans un magasin Media Markt en Suisse. 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.

- En cas de dommage total: un appareil de remplacement de même valeur et à l'état neuf, de même type ou de même qualité, à livrer par Helvetic Warranty, ou le paiement du prix d'achat de l'appareil assuré au moment de la survenance de l'événement assuré sous forme d'un bon Media Markt. Le choix de la forme de l'indemnité incombe à Helvetia ou à Helvetic Warranty.

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 ceux qui résultent du remplacement de l'appareil assuré par un appareil de même type et de même qualité. L'évaluation de la rentabilité incombe à Helvetia ou à Helvetic Warranty.

### 9. Téléviseur de remplacement

- En cas d'événement assuré lié à un téléviseur assuré, un téléviseur de remplacement est mis à la disposition du client à la demande de celui-ci. 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 l'appareil assuré réparé.
- 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.

#### **10. Franchise**

La personne assurée ne doit payer aucune franchise en cas d'événement assuré.

#### **11. Exclusions**

En particulier, l'assurance ne couvre pas les dommages

- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'appareil assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- causés par un acte intentionnel ou une négligence grave;
- résultant de travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou demandés par la personne assurée;
- consécutifs à l'inobservation des instructions de service, à la perte de données et aux dommages aux logiciels;
- consécutifs à une décision des autorités;
- résultant de faits de guerre, de terrorisme ou de troubles de tout genre et des mesures prises pour y remédier, ainsi que de catastrophes naturelles;
- résultant d'un oubli, d'un égarement, d'une perte ou d'un vol;
- lorsque le détenteur de l'attestation d'assurance n'est pas en mesure de remettre l'appareil détérioré.
- Sont exclus de l'assurance les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'appareil;
- 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;
- lorsque le numéro de série de l'appareil assuré ne peut pas être communiqué; ou
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.

#### **12. Gestionnaire de sinistres**

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

#### **13. Obligations en cas d'événement assuré**

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.

#### **14. Violation des obligations contractuelles**

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.

#### **15. 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.

#### **16. 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.

#### **17. 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).