

# Scheda informativa per i clienti per la notifica di un sinistro in un caso di Garanzia 2+3, Shop Garant o Copertura premium

## **Garanzia 2+3, Shop Garant o Copertura premium: Notificare un sinistro in modo semplice e veloce**

Dopo la scadenza della garanzia del produttore (2 anni dalla data d'acquisto) o in un caso Shop Garant (entro 7 giorni dalla data d'acquisto) nonché di Copertura premium, notificate il vostro sinistro direttamente a Helvetic Warranty.

Notificate il sinistro il prima possibile online all'indirizzo:  
**[www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Per notificare un sinistro occorrono i seguenti documenti:

- Ricevuta d'acquisto di Media Markt
- Marca, modello e numero di serie dell'oggetto assicurato  
(sono indicati sul dispositivo, sulla confezione o talvolta sulla ricevuta d'acquisto)

Se vi serve assistenza per la notifica online di un sinistro, potete contattarci come segue:

Hotline sinistri: 0848 640 600

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì / dalle ore 09:00 alle ore 18:00

Una volta accettato il sinistro, Helvetic Warranty intraprenderà i passi necessari per la riparazione del danno.

---

### **Importante:**

**Tenete presente che il danno deve prima essere verificato da Helvetic Warranty. In caso di riparazione senza previa approvazione di Helvetic Warranty, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte.**

# Informazioni per i clienti dell'assicurazione collettiva Garanzia 2+3, Copertura premium e Shop Garant (edizione giugno 2022)

<b>Stipulante</b>	<p>Tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo (di seguito «Helvetia») in veste di assicuratore e Media Markt Svizzera SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (di seguito «Media Markt») in veste di stipulante sussiste un contratto di assicurazione collettiva (di seguito «contratto di assicurazione collettiva»).</p> <p>Tale contratto di assicurazione collettiva prevede determinate prestazioni assicurative in relazione a Garanzia 2+3, Copertura premium e Shop Garant, distribuiti da Media Markt Svizzera SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (di seguito «Media Markt»).</p>
<b>Assicuratore</b>	<p>L'ente che assicura i rischi in relazione a tutte le parti integranti concordate della presente assicurazione è:</p> <p>Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA</p>
<b>Competenze relative all'assicurazione e alla liquidazione dei sinistri</b>	<p>La società cui compete la gestione di questa assicurazione e la liquidazione di eventuali sinistri è:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
<b>Persona assicurata</b>	<p>Possono aderire al contratto di assicurazione collettiva i clienti di Media Markt. Il diritto così acquisito alla copertura assicurativa può essere fatto valere solo nei confronti dell'Helvetia.</p> <p>Sono assicurati e aventi diritto i clienti che hanno optato per la Garanzia 2+3, la Copertura premium o l'assicurazione Shop Garant al momento dell'acquisto del dispositivo.</p>

**Condizioni generali d'assicurazione Media Markt Garanzia 2+3, Shop Garant e Copertura premium  
Edizione 06/2022**

**Condizioni generali d'assicurazione (CGA) del contratto di assicurazione collettiva tra Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA (Helvetia), in qualità di assicuratore, e Media Markt Svizzera SA (Media Markt), in qualità di stipulante.**

**1. Acquisto, inizio e durata dell'assicurazione**

La copertura «Garanzia 2+3» può essere stipulata contemporaneamente al contratto di compravendita per il dispositivo interessato, oppure entro la scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa). La Copertura premium deve essere stipulata contemporaneamente al contratto di compravendita per il dispositivo interessato.

**a) Garanzia 2+3**

La copertura assicurativa relativa all'estensione della garanzia inizia al momento della scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa) di due anni, ossia 24 mesi dopo la messa in funzione o l'acquisto del dispositivo assicurato e termina:

- trascorsi tre anni (36 mesi) dall'inizio;
- in caso di danno totale.

Per il servizio pick-up per i televisori con una diagonale dello schermo di 50" o superiore, la copertura assicurativa ha inizio con l'acquisto del televisore assicurato. La fine del servizio pick-up dipende dalla data di scadenza riportata sul relativo certificato di assicurazione o in caso di danno totale.

La copertura assicurativa per la Garanzia 2+3, incluso Shop Garant, inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato e termina alla decorrenza di sette giorni civili. In caso di danno totale, la copertura Garanzia 2 +3 si estingue integralmente.

**b) Copertura premium**

Oltre alla durata descritta al capoverso 1a, la copertura assicurativa della prestazione complementare di cui alla Copertura premium inizia al momento dell'acquisto dell'oggetto assicurato (secondo il certificato di assicurazione) e termina

- al momento della scadenza della garanzia accordata per contratto da Media Markt (garanzia per i difetti della cosa);
- in caso di danno totale (intera Copertura premium).

**2. Revoca dell'assicurazione**

La persona assicurata può revocare l'assicurazione entro 30 giorni dal momento dell'acquisizione della Garanzia 2+3, a condizione che fino a quel momento non sia stato notificato nessun sinistro. L'assicurazione si estingue con la presentazione della dichiarazione di revoca. Il premio corrisposto viene rimborsato alla persona assicurata.

**3. Numero di sinistri assicurati**

- Shop Garant: è assicurato un sinistro indipendentemente dalla causa all'origine del danno assicurato.
- Copertura premium: è assicurato un sinistro indipendentemente dalla causa all'origine del danno assicurato.

Per l'estensione della garanzia non sussiste nessuna limitazione del numero dei sinistri.

**4. Validità territoriale**

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

**5. Persona assicurata**

Assicurato e avente diritto in caso di un evento assicurato è il titolare della ricevuta d'acquisto su cui sono indicati la stipula dell'assicurazione «Media Markt Garanzia 2+3 o Garanzia 2+3 incl. Shop Garant oppure Copertura premium» e il dispositivo elettronico assicurato. La persona assicurata dev'essere obbligatoriamente domiciliata in Svizzera.

**6. Dispositivo assicurato**

L'assicurazione copre il dispositivo indicato nella ricevuta d'acquisto di Media Markt e specificato nell'ambito della Garanzia 2+3 con il codice IMEI o il numero di serie.

L'assicurazione è valida anche per il dispositivo sostitutivo nel caso di una sostituzione coperta da garanzia (garanzia legale o garanzia commerciale del produttore o del venditore) per la durata dell'assicurazione.

**7. Passaggio di proprietà**

Se il dispositivo assicurato passa a un nuovo proprietario, la copertura assicurativa è valida anche per il legittimo acquirente, a patto che sia domiciliato in Svizzera.

**8. Eventi assicurati**

**a) Eventi assicurati dall'estensione della garanzia (Garanzia 2+3)**

L'assicurazione copre la perdita improvvisa e imprevista della capacità di funzionamento di un dispositivo assicurato conseguente a difetti di costruzione, del materiale, di fabbricazione o a errori di calcolo (analogamente alla garanzia del produttore).

L'elenco è esaustivo.

**b) Eventi assicurati «Shop Garant» e «Copertura premium»**

L'assicurazione copre il danneggiamento o la distruzione a seguito di un'influenza esterna improvvisa o imprevedibile conseguente a:

- a) umidità o liquidi (escluse piene e inondazioni);
- b) influenza esterna violenta (ad es. caduta), danni da sabbia, cortocircuito o sovratensione.

L'elenco è esaustivo.

**9. Esclusioni**

**a) Esclusioni generali**

L'assicurazione non copre la perdita della capacità di funzionamento, in particolare in seguito a:

- abbandono, perdita o spostamento;
- danni e difetti che rientrano nella garanzia legale o contrattuale di un terzo (ad es. produttore o venditore);
- normale calo delle prestazioni di batterie e dispositivi di illuminazione;
- incendio o eventi naturali;
- disposizioni dell'autorità o sciopero;
- danni e difetti coperti da altre polizze assicurative;
- errori di montaggio riconducibili a un montatore non incaricato dal produttore o dal venditore;
- modifiche apportate al dispositivo assicurato non autorizzate dal produttore o dal venditore;
- danni e difetti direttamente riconducibili all'invecchiamento o a un accumulo eccessivo di sporcizia o altri depositi;
- danni e difetti riconducibili all'effetto chimico e/o elettrochimico dell'acqua (ad es. ruggine);
- danni e difetti riconducibili a una manutenzione carente o alla mancata osservanza delle istruzioni di manutenzione consigliate dal produttore;

- danni e difetti riconducibili a un uso del dispositivo assicurato non conforme allo scopo previsto secondo le specifiche del produttore;
- danni e difetti riconducibili a un utilizzo eccessivo del dispositivo (ad es. uso commerciale);
- negligenza grave o dolo dell'avente diritto;
- danni e difetti per i quali il processo di riparazione non è gestito tramite Helvetic Warranty;
- imperfezioni e difetti che non influiscono sulla capacità di funzionamento del dispositivo assicurato nonché burn-in degli schermi;
- spese per il recupero di dati, software, informazioni o musica memorizzati sul dispositivo;
- normale calo delle prestazioni di batterie e dispositivi di illuminazione;
- spese già coperte da un'altra assicurazione o garanzia del produttore o rivenditore e sulla cui base è stata erogata una prestazione nel caso specifico;
- danni e difetti coperti da altre polizze assicurative.

Se il difetto da eliminare non rientra in uno dei casi di sinistro coperti, la persona assicurata risponde di tutti i costi insorti a carico dell'Helvetia e/o di Helvetic Warranty.

Parimenti, l'assicurazione non copre:

- le spese di verifica nel caso in cui non si riscontri nessun danno assicurato a carico del dispositivo.

**b) Ulteriori esclusioni dall'estensione della garanzia:**

Non sono assicurati:

- i danni che sfociano in un ritiro dal mercato da parte del produttore;
- danni e perdite riconducibili a influenze esterne.

**10. Somma d'assicurazione**

La somma d'assicurazione corrisponde al prezzo d'acquisto del dispositivo assicurato (senza deduzione di eventuali sconti o agevolazioni).

**11. Prestazioni**

In caso di sinistro, l'Helvetia eroga le seguenti prestazioni:

**a) In caso di danno parziale:**

- La riparazione commissionata dall'Helvetia successivamente alla verifica della copertura. Le spese di riparazione, al massimo fino a concorrenza del valore attuale del dispositivo assicurato al momento del sinistro. La riparazione di grandi elettrodomestici (ad es. frigoriferi, congelatori, lavatrici, asciugatrici, piani cottura e lavastoviglie) viene eseguita gratuitamente, in Svizzera, presso il luogo di installazione. Qualora l'indirizzo di esecuzione della prestazione non sia raggiungibile con veicoli a motore (ad es. zona a traffico vietato, funivie ecc.), i costi aggiuntivi che ne conseguono sono a carico della persona assicurata. I televisori a partire da 50" vengono prelevati dal luogo di installazione al fine di ripararli e, una volta eseguita la riparazione, verranno riconsegnati in tal luogo. Tutti i trasporti avvengono in tali casi a rischio e spese di Helvetic Warranty. Per la riparazione, la persona assicurata è tenuta a inviare tutti gli altri dispositivi all'officina convenzionata di Helvetic Warranty o a consegnarli in un negozio Media Markt. Le spese di spedizione sono a carico della persona assicurata; le spese di rispedizione sono coperte dall'Helvetia.

Su richiesta, per i televisori a partire da 50", la persona assicurata riceverà in prestito un dispositivo per la durata della riparazione.

Qualora non sia possibile eseguire la riparazione senza smontare la merce installata in modo fisso, la persona assicurata non ha alcun diritto supplementare allo smontaggio e al rimontaggio della merce. La persona assicurata deve disinstallare personalmente la merce e consentire così a Helvetic Warranty di effettuare la riparazione della merce difettosa. Inoltre, anche il successivo rimontaggio della merce compete alla persona assicurata.

**b) In caso di danno totale:**

- In caso di danno totale o di riparazione antieconomica, un indennizzo, sotto forma di buono Media Markt, del valore del dispositivo assicurato previo ammortamento del prezzo d'acquisto originario secondo le seguenti tabelle (valore attuale). Se tale versamento è antieconomico, il cliente riceverà un dispositivo sostitutivo dello stesso tipo e qualità. La valutazione dell'economicità ai sensi della presente condizione compete all'Helvetia e a Helvetic Warranty.

Il valore attuale viene definito come segue (in base ai mesi di utilizzo):

Età del dispositivo in mesi	Indennizzo massimo del prezzo d'acquisto originario
0-24	100%
24-36	80%
37-48	60%
49-60	40%

In caso di danno totale, il dispositivo diventa di proprietà dell'assicuratore e, su richiesta, deve essere consegnato a Helvetic Warranty prima dell'erogazione della prestazione assicurativa. Un danno totale è presente quando la riparazione del dispositivo non è tecnicamente possibile o è antieconomica. Ai sensi delle presenti condizioni, una riparazione è ritenuta antieconomica se i costi che ne conseguono sono superiori al valore attuale secondo la tabella di cui sopra.

Eventuali spese di smaltimento (in particolare le spese di trasporto e di viaggio) sono a carico della persona assicurata.

**c) Assunzione di danni consequenziali:**

In caso di deterioramento della merce congelata in seguito a un evento assicurato, l'Helvetia rimborsa il valore della merce congelata deteriorata fino a CHF 500.- a primo rischio.

**12. Televisore in prestito**

- In caso di sinistro ai danni di un televisore, al cliente viene offerto un televisore in prestito corrispondente a quello assicurato. Il cliente non ha, tuttavia, alcun diritto a un determinato tipo di dispositivo. Quale standard minimo, per i televisori vale una diagonale di schermo di 50".
- Il dispositivo in prestito è messo a disposizione unicamente per la durata della riparazione.
- La persona assicurata è tenuta a trattare con cura il dispositivo in prestito e non è autorizzata a cedere a terzi l'uso del dispositivo in prestito.
- I danni al dispositivo in prestito devono essere segnalati immediatamente a Helvetic Warranty. La persona assicurata risponde nei confronti di Helvetic Warranty per i danni al dispositivo in prestito da lei causati a seguito di un uso poco accurato o contrario agli obblighi del dispositivo in prestito (costi di riparazione, usura eccessiva ecc.). In caso di uso non conforme al contratto, la persona assicurata risponde anche del caso fortuito, qualora non provi che questo avrebbe ugualmente interessato l'oggetto.
- La persona assicurata è tenuta, contestualmente alla restituzione della sua merce, a restituire il dispositivo in prestito a Helvetic Warranty o a un terzo da quest'ultima incaricato.
- Qualora dovesse emergere successivamente che il danno al dispositivo assicurato non costituisce un evento assicurato, la persona assicurata deve ottemperare alla richiesta di restituzione del dispositivo in prestito entro 6 giorni lavorativi.
- La persona assicurata non ha in alcun caso il diritto di ritenzione del dispositivo in prestito.
- Helvetic Warranty è autorizzata a trattenere la merce della persona assicurata consegnata per la riparazione, finché la persona assicurata non le ha restituito il dispositivo in prestito, ovvero, in caso di restituzione ritardata del dispositivo in prestito, finché la persona assicurata non ha versato il canone di noleggio esigibile, non ha risarcito eventuali danni o usure del dispositivo che vanno oltre l'uso conforme al contratto, oppure, in caso di perdita, finché non ha rimborsato il valore attuale del dispositivo in prestito.

### 13. Limite massimo di indennizzo in caso di sinistro

Per ciascun sinistro, la prestazione massima dell'Helvetia è limitata al prezzo d'acquisto originario del dispositivo assicurato. La merce congelata è assicurata al primo rischio fino a un massimo di CHF 500.–.

### 14. Obblighi generali

La persona assicurata è tenuta a informarsi sulle istruzioni per l'uso e la manutenzione dei produttori del dispositivo assicurato e ad osservarle.

### 15. Gestore dei sinistri

I sinistri sono gestiti esclusivamente da Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

### 16. Obblighi in caso di sinistro

Il sinistro deve essere notificato immediatamente (entro e non oltre 14 giorni dalla scoperta) a Helvetic Warranty utilizzando uno dei seguenti mezzi di comunicazione e, qualora venga richiesto, compilando il modulo per notificare il sinistro online.

- Telefono: 0848 640 600
- Internet: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)

La persona assicurata è inoltre tenuta a

- comunicare il codice IMEI/numero di serie di un oggetto assicurato e, su richiesta, a inoltrare la ricevuta d'acquisto e fotografie del dispositivo.

### 17. Violazione degli obblighi

In caso di violazione di prescrizioni o obblighi legali o contrattuali, le prestazioni potranno essere rifiutate o ridotte. Non si incorre in questa sanzione se dalle circostanze risulta che la violazione non è imputabile a colpa oppure se è dimostrato che la violazione non ha influito né sul verificarsi dell'evento assicurato, né sull'estensione delle prestazioni dovute dall'Helvetia.

### 18. Altre assicurazioni e responsabilità

Hanno priorità gli altri contratti d'assicurazione in essere al momento del verificarsi del sinistro che coprono gli stessi rischi coperti dalla presente assicurazione. Solo nel caso in cui gli altri contratti non forniscano alcuna prestazione o prevedano solo prestazioni parziali, l'Helvetia provvederà a erogare le prestazioni ai sensi delle presenti CGA.

Se una parte responsabile è tenuta a rispondere dell'evento, il suo obbligo di risarcimento ha la precedenza sull'obbligo di erogare le prestazioni derivante dal presente contratto. Se la parte responsabile rifiuta di adempiere al proprio obbligo di erogare le prestazioni e se sussiste un danno che va rimborsato in base alle presenti CGA, l'Helvetia anticipa la prestazione subentrando nei diritti nei confronti della parte responsabile nel quadro delle presenti CGA. La detrazione della franchigia o le differenze di franchigia nonché le riduzioni dovute a negligenza grave, violazione degli obblighi, sottoassicurazione o valutazioni diverse in caso di sinistro non vengono rimborsate conformemente alle presenti CGA.

### 19. Foro competente e diritto applicabile

Foro competente per tutte le controversie derivanti dalla presente assicurazione o a essa correlate è, a scelta, la sede dell'Helvetia (San Gallo) o il domicilio della persona assicurata. La presente assicurazione è disciplinata dal diritto svizzero.

### 20. Trattamento dei dati

L'Helvetia e Helvetic Warranty trattano i dati solo nella misura necessaria alla gestione di contratti, sinistri e prestazioni. I dati possono essere inoltre trattati al fine di semplificare le procedure amministrative, ottimizzare i prodotti, eseguire rilevazioni statistiche e a scopi di marketing. Se necessario, i dati vengono trasmessi a terzi coinvolti, in particolare agli assicuratori precedenti, a coassicuratori e riassicuratori e ad altri assicuratori interessati in Svizzera e all'estero nonché a società nazionali ed estere del Gruppo Helvetia. L'Helvetia può inoltre raccogliere le informazioni pertinenti, in particolare quelle sull'andamento dei sinistri, presso gli uffici competenti e altri terzi.

Per maggiori informazioni e aggiornamenti sul trattamento dei dati si prega di consultare il sito <http://www.helvetia.ch/datenschutz>.

Per combattere le frodi assicurative, l'Helvetia è collegata al sistema di segnalazione e informazione delle compagnie di assicurazione svizzere (HIS), gestito da SVV SOLUTION AG. La notifica all'HIS viene effettuata per motivi predefiniti riguardanti il diritto assicurativo. Ciascuna persona viene informata per iscritto in merito alla propria notifica. La raccolta di tali dati viene notificata all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e i dati vengono immessi sulla base di un regolamento a lui noto. Titolare di questa banca dati è SVV SOLUTION AG. Per maggiori informazioni sul sistema HIS si prega di consultare il sito [www.svv.ch/his](http://www.svv.ch/his).