

# Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

## Protect: Schaden melden – einfach und schnell

Bei einem durch die Versicherung gedeckten Schadenfall gehen Sie bitte wie folgt vor:  
Melden Sie den Schaden schnellstmöglich online unter: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg
- IMEI- oder Seriennummer des versicherten Gegenstandes  
(diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder auf dem Kaufbeleg)
- Fotos des beschädigten Gegenstandes

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

Schaden-Hotline: 0848 600 444

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag / 09.00 bis 18.00 Uhr

Ist der Schaden gedeckt, 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.**

---

### **Diebstahl:**

Wenn Ihr Gerät gestohlen wurde, dann gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Sofortmassnahme: SIM-Karte und hinterlegte Zahlungsmittel (Kreditkarte) bei Ihren Providern sperren lassen.
  2. Machen Sie innerhalb 24h eine Diebstahl-Anzeige bei der Polizei.
  3. Melden Sie den Diebstahl direkt nach der Polizeianzeige online bei uns: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)
-

# Kundeninformation Kollektivversicherung Protect (Ausgabe 02/2024)

<b>Versicherungsnehmerin</b>	<p>Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend «Helvetia») als Versicherer und mobilezone AG, Suurstoffi 22, 6343 Rotkreuz (nachstehend «mobilezone») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend «Kollektivversicherungsvertrag»).</p> <p>Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit der von mobilezone vertriebenen Elektronikversicherung vor.</p>
<b>Risikoträger</b>	<p>Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist:</p> <p>Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.</p>
<b>Zuständigkeit für Schadenabwicklung</b>	<p>Zuständig für die Abwicklung allfälliger Schäden im Auftrag der Helvetia ist:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
<b>Versicherte Person</b>	<p>Kunden von mobilezone können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia.</p> <p>Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die eine Elektronikversicherung von mobilezone erworben haben.</p>

## Allgemeine Versicherungsbedingungen Protect (Ausgabe 02/2024)

**Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und mobilezone AG (mobilezone) als Versicherungsnehmerin.**

### 1. Versicherter Gegenstand

Versichert ist das auf dem Kaufbeleg mit Marke, Typ und IMEI- bzw. Seriennummer aufgeführte elektronische Gerät oder Zubehör (nachfolgend «versicherter Gegenstand») gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze.

Wird der versicherte Gegenstand infolge eines Garantiefalls (Hersteller- und Verkäufargarantie) ausgetauscht, so gilt der Versicherungsschutz für den neuen Gegenstand. Die Dauer der Versicherung bleibt unberührt und verlängert sich nicht..

### 2. Kauf, Beginn und Dauer der Versicherung

Der Versicherungsschutz beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes (gemäss Kaufbeleg) und endet:

- nach Ablauf von 24 Monaten;
- im Totalschadenfall;
- Im Diebstahlfall.

### 3. Widerruf der Versicherung

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 14 Tagen ab Abschluss möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit der Widerrufserklärung erlischt die Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person zurückerstattet.

### 4. Anzahl versicherter Schadenfälle

Während der Versicherungsdauer (Ziffer 2) sind drei (3) versicherte Ereignisse gedeckt. Dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Ereignis geführt hat (unter Vorbehalt von Ziffer 2 – endet im Totalschadenfall oder Diebstahlfall).

### 5. Versicherte Person/Anspruchsberechtigte im Schadenfall

Versichert und anspruchsberechtigt bei einem versicherten Ereignis ist der Inhaber des Kaufbelegs, auf welchem der Versicherungsabschluss und der versicherte Gegenstand aufgeführt sind. Die versicherte Person muss ihren permanenten Wohnsitz in der Schweiz oder Fürstentum Liechtenstein haben.

### 6. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt weltweit.

### 7. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz

Vorausgesetzt sind folgende Kriterien für den Versicherungsschutz je versicherter Gegenstand:

- Der versicherte Gegenstand muss sich im Eigentum der versicherten Person oder einer anderen Person, die im selben Haushalt wie die versicherte Person wohnhaft ist, befinden.
- Der versicherte Gegenstand muss in der Schweiz erworben worden sein.

### 8. Verkauf des versicherten Gegenstandes

Wird der versicherte Gegenstand verkauft, so geht der Versicherungsschutz mit dem Eigentum des versicherten Gegenstandes auf den rechtmässigen Erwerber über, sofern dieser seinen Wohnsitz in der Schweiz oder Fürstentum Liechtenstein hat.

### 9. Versicherungssumme

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

### 10. Höchstentschädigungsgrenze

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von Helvetia auf die Versicherungssumme beschränkt. Die Leistung bei Missbrauch von Kreditkartenzahlung ist auf einen maximalen Betrag von CHF 200 pro Ereignis begrenzt.

### 11. Versicherte Ereignisse

Versichert sind der plötzliche und unvorhersehbare Diebstahl, sowie Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes infolge einer plötzlichen und unvorhersehbaren äusseren Einwirkung als Folge von:

- Raub, Einbruch, oder einfachem Diebstahl;
- Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);
- gewaltsamer Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannung, welche die Funktion des versicherten Gegenstands beeinträchtigen

Versichert sind zudem:

- Leistungseinbussen des Akkus/der Batterie um 30% gegenüber dem Neuzustand;
- Missbräuchliche Kreditkartenzahlungen.  
Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf finanzielle Verluste, die der versicherten Person aufgrund unbefugter oder betrügerischer Nutzung seiner Kreditkarte oder elektronischen Zahlungsmittel entstehen, die beim versicherten Gegenstand hinterlegt sind. Hierzu zählen insbesondere, jedoch nicht ausschliesslich, unrechtmässige Transaktionen, sowie betrügerische Online- und Point-of-Sale-Transaktionen. Die Leistungspflicht entfällt, wenn die Sperrung der Kreditkarte aufgrund der unbefugten oder betrügerischen Nutzung nicht innert 24 nach bekanntwerden veranlasst wird und bei der örtlich zuständigen Polizeidienststelle angezeigt wird.

Diese Aufzählung ist abschliessend.

### 12. Versicherungsleistungen

Im Schadenfall leistet Helvetia in Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

- **Im Teilschadenfall:**  
Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des aktuellen Zeitwertes (ohne Abo bei Mobiltelefonen) des versicherten Gegenstandes im Zeitpunkt des Schadenfalles. Es besteht die Möglichkeit eines Austausches statt Reparatur. Die Beurteilung einer Reparatur oder eines Austausches im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty. Der Versicherte Gegenstand ist zum Zweck der Reparatur/Austausch durch die versicherte Person in die Vertragswerkstatt von Helvetic Warranty einzusenden. Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person, die Rückversandkosten werden durch Helvetia übernommen.

• **Im Totalschadenfall oder Diebstahlfall:**

Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von mobilezone 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 Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingungen obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty.

Im Totalschadenfall geht der versicherte Gegenstand in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetic Warranty zugestellt werden (ausgenommen bei Diebstahl). Die Einsendekosten gehen zu Lasten der versicherten Person. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des versicherten Gegenstandes 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 / diejenigen für einen Ersatzgegenstand gleicher Art und Güte.

Der Zeitwert wird wie folgt definiert (nach Betriebsmonaten):

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

• **Bei missbräuchlichen Kreditkartenzahlungen**

Der Versicherer erstattet der versicherten Person den nachweisbaren finanziellen Schaden, der unmittelbar aus dem Missbrauch der Kreditkartenzahlung oder der elektronischen Zahlungsmittel resultiert. Dies umfasst unter anderem unrechtmässige Belastungen, die durch Dritte verursacht wurden, und die die versicherte Person nicht zu vertreten hat.

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

**13. Selbstbehalt**

Im Schadenfall hat die versicherte Person einen Selbstbehalt von CHF 85.00 bei Beschädigung und CHF 150 bei Diebstahl zu tragen, welcher vorab per Kreditkarte oder Banküberweisung an Helvetic Warranty zu bezahlen ist. Im Falle einer Ablehnung des Schadenfalles wird der Selbstbehalt zurückerstattet.

Bei Schäden im Bezug auf die Leistungseinbusse des Akkus / der Batterie und bei Missbrauch von Kreditkartenzahlung ist kein Selbstbehalt zu tragen.

**14. Ausschlüsse**

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- infolge von Liegenlassen, Verlegen, Verlieren;
- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik;
- welche unter die Garantieleistungen resp. die Haftung des Herstellers oder Verkäufers fallen;
- am Gehäuse bzw. den äusseren Teilen des versicherten Gegenstandes, sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- die auf eine übermässige Benutzung des versicherten Gegenstandes zurückzuführen sind (Bsp. gewerbliche Nutzung);
- die auf einen nicht bestimmungsgemässen Gebrauch des versicherten Gegenstandes gemäss Herstellerangaben zurück zu führen sind;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch selbständig vorgenommene oder veranlasste Reparatur-, Wartungs- und Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- durch Montagefehler, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurück zu führen sind;
- wenn die versicherte Person nicht in der Lage ist, den beschädigten Gegenstand zur Verfügung zu stellen (Ausnahme bei Diebstahl);
- die auf ein grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- durch Veränderungen am versicherten Gegenstand, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- wenn die IMEI- / Seriennummer des versicherten Gegenstandes nicht mitgeteilt werden kann (Ausnahme bei Diebstahl);
- die auf mangelhafte Wartung oder Missachtung der vom Hersteller empfohlenen Unterhaltsmassnahmen zurück zu führen sind;
- durch einbrennen bei Bildschirmen;
- die unmittelbar auf Alterung, Abnutzung oder übermässigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurück zu führen sind;
- als Folge von Vandalismus;
- infolge Taschendiebstahl des versicherten Gegenstandes, oder wenn der versicherte Gegenstand nicht in Sichtweite, öffentlichen Räumen und/oder öffentlichen Plätzen unbeaufsichtigt oder in unverschlossenen Fahrzeugen gelassen wird;
- sofern die Seriennummer vorsätzlich entfernt oder geändert wurde;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischem Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein versicherter Schaden am versicherten Gerät festzustellen ist;
- Kosten für die Wiederbeschaffung von auf dem versicherten Gegenstand gespeicherten Daten, Software, Informationen oder Musik;
- Schäden und Kosten, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen.

**15. Generelle Obliegenheiten**

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

**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 600 444
- Internet: [www.helvetic-warranty.ch](http://www.helvetic-warranty.ch)

Bei Missbrauch von elektronischen Zahlungsmittel ist der Schaden unter Angabe der Policennummer per E-Mail an [schaden.protectclever@helvetic-warranty.ch](mailto:schaden.protectclever@helvetic-warranty.ch) zu melden.

Zudem hat die versicherte Person:

- die IMEI- / Seriennummer eines versicherten Gegenstandes mitzuteilen und auf Verlangen den Kaufbeleg und Fotos des Gerätes einzureichen.
- Den Diebstahl des Mobiltelefons oder den Missbrauch von Zahlungen über das Mobile der örtlich zuständigen Polizeibehörde innerhalb 24 Stunden zu melden und die Erstellung eines Polizeirapportes zu veranlassen;
- innerhalb von 24 Stunden nach Feststellung des Diebstahls die Sperrung der elektronischen Zahlungsmittel zu veranlassen;
- eine detaillierte Abrechnung aus welcher die missbräuchlich entstandenen Kreditkartenzahlungen ersichtlich sind, einzureichen.

#### **17. Schadenregulierer**

Schadenfälle werden ausschliesslich durch Helvetic Warranty bearbeitet.

#### **18. 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.

#### **19. 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.

#### **20. Datenbearbeitung**

Helvetia bearbeitet Personendaten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schadens- und Leistungsabwicklung notwendig ist. Weiter können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischer Auswertungen und Marketing (z.B. Newsletter, Anlässe, Wettbewerbe, Profiling, Einladungen, Gutscheine usw.) bearbeitet werden. Die Personendaten werden physisch oder elektronisch so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung der Bearbeitungszwecke erforderlich ist. Falls erforderlich werden Personendaten an Auftragsdatenbearbeiter sowie involvierte Dritte (insbesondere Vor-, Mit- und Rückversicherer und andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften von Helvetia) weitergeleitet. Ferner kann Helvetia bei Stellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenbearbeitung sind unter <http://www.helvetia.ch/datenschutz> abrufbar.

#### **21. 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.