

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung bei einer Helvetic Protect Dienstleistung

Helvetic Protect:

Schaden melden – einfach und schnell

Melden Sie den Schaden schnellst möglichst online:

www.helvetic-warranty.ch

Oder rufen Sie uns alternativ direkt unter folgender Nummer an:

Schaden-Hotline: **0848 001 148**

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 09.00 bis 18.00 Uhr

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Zertifikat von Helvetic Warranty GmbH
- IMEI- oder Seriennummer des versicherten Gegenstandes
(Diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder auf dem Zertifikat)
- Fotos des beschädigten Gerätes in einem Versicherungsfall

Nach Akzept des Schadens werden die nötigen Schritte zur Behebung eingeleitet.

Garantieverlängerung:

Nach Ablauf der Herstellergarantie (2 Jahre ab Kaufdatum) melden Sie Ihren Garantiefall direkt an Helvetic Warranty. Die Vorgehensweise ist identisch wie bei einem Helvetic Protect Fall.

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.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, St. Gallen als Versicherer und Helvetic Warranty GmbH, Dietlikon als Versicherungsnehmerin.

1. Beginn und Dauer

a) „Garantieverlängerung“ mit/ohne Premium-Service

Die Garantieverlängerung beginnt zum Zeitpunkt des Ablaufs der vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung) und endet im Totalschadensfall oder nach der vorgesehenen Dauer von 24 Monaten. Der Premiumservice beginnt ab Kaufdatum.

b) Vollkasko

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

- a) nach Ablauf der gewählten Dauer von 12 oder 24 Monaten;
- b) nach einem Schadenfall (Dauer 12 Monate), zwei Schadenfällen (Dauer 24 Monate)

2. Widerrufsrecht

Ein Widerruf der Garantieverlängerung oder der Versicherung ist innerhalb von 7 Tagen ab Kaufdatum des versicherten Gegenstandes durch die versicherte Person möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit Abgabe der Widerrufserklärung erlischt die Garantieverlängerung bzw. Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person zurückerstattet.

3. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt weltweit. Die Erbringung von Vorortdienstleistungen erfolgt ausschliesslich in CH/FL und muss mit dem Strassennetz erschliessbar sein.

4. Versicherte Person

Versicherte Person ist die auf dem Zertifikat aufgeführte Person. Diese muss ihren Wohnsitz in der Schweiz haben.

5. Versicherter Gegenstand

Versichert ist das auf dem Zertifikat von Helvetic Warranty bezeichnete und im Rahmen der Garantieverlängerung und Vollkasko aufgeführte Neugerät. Die Deckungen Garantieverlängerung und Vollkasko können nur gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Gerät abgeschlossen werden.

Erfolgt ein Geräte austausch im Garantiefall (Hersteller- und Verkäufergarantie), so geht der Versicherungsschutz auf das Austauschgerät über. Eine anderweitige Übertragung des Versicherungsschutzes auf andere Geräte ist nicht möglich.

6. Verkauf des versicherten Gerätes

Wird das versicherte Gerät verkauft, so geht der Versicherungsschutz mit dem Eigentum des Gerätes auf den Erwerber über, sofern dieser seinen Wohnsitz in der Schweiz hat.

7. Versicherte Ereignisse

a) Deckung „Garantieverlängerung“

Deckung besteht für Mängel, die auf einen Fabrikations- und/oder Materialfehler einzelner Bauteile oder des gesamten Gerätes zurückzuführen sind. (Analog der Herstellergarantie)

b) Deckungen Vollkasko

Versichert sind Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes durch

- a) unvorhersehbares, von aussen einwirkendes Ereignis (z.B. Sturz);
- b) Sandschäden;
- c) Kurzschluss, Überspannung;
- d) Einwirkung von Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);

Die Aufzählung ist abschliessend.

8. Leistungen Vollkasko

a) Bei einer Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gerätes werden folgende Leistungen erbracht:

- Im Teilschadenfall: die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises (ohne Abo) des versicherten Gerätes im Zeitpunkt des Schadenfalles. Die Kosten der Einsendung zum Reparatur-Provider gehen zur Lasten des Kunden;
- Im Totalschadenfall: Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins vom Händler im Wert des versicherten Gerätes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis (ohne Abo) gemäss nachfolgenden Tabellen. Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgerät gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty.

Im Totalschadenfall geht das Gerät in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetic Warranty zugestellt werden. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des Gerätes 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 gemäss nachfolgender Tabelle.

Mobiltelefone

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Alle Geräte ohne Mobiltelefone

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
0-12	100%
13-24	80%

9. Garantieverlängerung

b) Bei einem Fabrikations- oder Materialfehler des Gerätes werden folgende Leistungen erbracht:

- im Teilschadenfall in der Standard Garantieverlängerung: die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gerätes im Zeitpunkt des Ereignisses. Die Kosten der Einsendung zum Reparatur-Provider gehen zur Lasten des Kunden;
- im Teilschadenfall in der Garantieverlängerung Premium: die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises des versicherten Gerätes im Zeitpunkt des Ereignisses. Bei stationären Geräten erfolgt eine Heimintervention, bei welcher das Gerät wenn möglich vor Ort repariert wird. Ist die Reparatur nicht möglich, erfolgt der Transport in die Zentralwerkstatt. Bei TV wird auf Wunsch ein Leihgerät während der Reparaturdauer gestellt. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person.
- Im Totalschadenfall: Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins vom Händler im Wert des versicherten Gerätes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis (ohne Abo) gemäss nachfolgenden Tabellen. Ist eine solche Auszahlung nicht wirtschaftlich, so erhält der Kunde ein Ersatzgerät gleicher Art und Güte. Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit im Sinne dieser Bedingung obliegt der Helvetia und Helvetic Warranty

Im Totalschadenfall geht das Gerät in das Eigentum des Versicherers über und muss auf Verlangen vor der Versicherungsleistung an Helvetic Warranty zugestellt werden. Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn die Reparatur des Gerätes 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 gemäss nachfolgender Tabelle.

Zeitwerttabelle:

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
24 - 36	80%
36 – 48	60%

10. Selbstbehalt

Pro Ereignis hat die versicherte Person einen Selbstbehalt bei den Mobiltelefonen von CHF 70.00 zu tragen. Bei den anderen Gerätegruppen trägt der Kunde bei der Vollkasko ab dem zweiten Ereignis einen Selbstbehalt von CHF 85.00. Der Selbstbehalt ist vorab per Kreditkarte oder Banküberweisung zu bezahlen. Nach Erhalt des Betrages werden die notwendigen Schritte zur Schadenerledigung in die Wege geleitet. Im Falle einer Ablehnung des Schadenfalles wird der Selbstbehalt zurückerstattet.

Bei der Garantieverlängerung wird kein Selbstbehalt erhoben.

11. Generelle Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden

- infolge von Feuer- oder Elementarereignissen;
- infolge behördlicher Verfügung;
- welche unter die Garantieleistungen resp. die Haftung des Herstellers oder Verkäufers fallen;
- am Gehäuse bzw. den äusseren Teilen des versicherten Gerätes (kosmetische Schäden), sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Verschleiss, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch Reparatur-, Wartungs-, Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, dass beschädigte Gerät zur Verfügung zu stellen;
- die auf ein grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;
- infolge von Liegenlassen, Verlegen, Verlieren und Diebstahl
- wenn die IMEI- / Seriennummer eines versicherten Gegenstandes nicht mitgeteilt werden kann
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;

a) Ausschlüsse Garantieverlängerung

Nicht versichert sind :

- Schäden durch äussere Einwirkung;
- die normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;
- Schäden, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen.
- die unter die Garantie oder Gewährleistung des Herstellers, des Händlers, einer dritten Person fallen oder bei einer handelsüblichen Abwicklung fallen sollten
- durch fahrlässige, nicht getätigte Wartungsverfahren gemäss Richtlinien des Herstellers (Entkalken, Reinigen, etc.)
- die aufgrund von Verbrauchsmaterialien entstanden sind (bspw. Tinte; Toner; Batterien; Akkus; Filter; Lampen von Beamern; usw.)
- Funktionsstörungen, welche durch andere Geräte (Konnektivität, Netzanbieter, Fernbedienungen, etc.) oder Software-Viren, Veränderung der Originalsoftware (anderes Betriebssystem) verursacht werden

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Kann kein Fehler festgestellt werden oder wird dieser nicht durch das versicherte Gerät verursacht, können Kosten wie Anfahrt, Prüfung, etc. in Rechnung gestellt werden.

12. TV-Leihgerät

- Auf Wunsch wird dem Kunden bei einem TV-Schadenfall ein TV-Leihgerät zur Verfügung gestellt. Er hat jedoch keinen Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp. Als Mindeststandard gilt bei Fernsehern eine Bilddiagonale von 42".
- Das Leihgerät wird ausschliesslich für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, das Leihgerät sorgfältig zu behandeln. Sie ist nicht berechtigt, das Leihgerät einem Dritten zum Gebrauch zu überlassen.
- Schäden am Leihgerät sind Helvetic Warranty unverzüglich anzuzeigen. Die versicherte Person haftet gegenüber Helvetic Warranty für den Schaden am Leihgerät, welchen sie infolge eines unsorgfältigen bzw. pflichtwidrigen Gebrauchs des Leihgerätes verursacht hat (Reparaturkosten, übermässige Abnutzung, etc.). Im Falle des vertragswidrigen Gebrauchs haftet die versicherte Person auch für den Zufall, wenn sie nicht nachweist, dass dieser die Sache auch sonst getroffen hätte.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, Zug-um-Zug gegen Herausgabe seiner Ware, das Leihgerät an Helvetic-Warranty bzw. einen durch Helvetic Warranty beauftragten Dritten, zurückzugeben.
- Sollte es sich nachträglich herausstellen, dass es sich beim Schaden am versicherten Gerät nicht um ein versichertes Ereignis handelt, hat die versicherte Person der Aufforderung zur Herausgabe des Leihgerätes binnen 6 Werktagen nachzukommen.
- Ein Zurückbehaltungsrecht am Leihgerät steht der versicherten Person in keinem Fall zu.
- Helvetic Warranty ist berechtigt, die zur Reparatur abgegebene Ware der versicherten Person zurückzubehalten, bis diese das Leihgerät an Helvetic Warranty zurückgegeben hat, bzw. bei verspäteter Rückgabe des Leihgerätes den fälligen Mietzins entrichtet hat, Beschädigungen oder Abnutzungen des Gerätes, die über den vertragsgemässen Gebrauch hinausgehen, ersetzt hat oder im Verlustfall den Zeitwert des Leihgerätes ersetzt hat.

13. Obliegenheiten im Schadenfall

Der Schadenfall ist unverzüglich (spätestens 14 Tage nach Bekanntwerden) an Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (Tel. 0848 001 148 oder www.helvetic-warranty.ch) zu melden, die gewünschten Belege einzureichen und sofern verlangt das zugestellte Schadenformular auszufüllen.

14. Verletzung von Obliegenheiten

Bei Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten können die Leistungen abgelehnt werden. Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als eine unverschuldete anzusehen ist.

15. Ansprüche gegenüber Dritten und anderen Leistungserbringern

Werden Leistungen erbracht, für die die versicherte Person auch bei Dritten oder anderen Leistungserbringern hätte Ansprüche geltend machen können, gehen diese Ansprüche im Zeitpunkt der Leistungserbringung auf den Versicherer über.

Bestehen Ansprüche gegenüber Dritten oder anderen Leistungserbringern, beschränkt sich die Deckung aus diesem Vertrag auf den Teil der Leistung, der die Leistungen aus anderen Verträgen übersteigt. Für Selbstbehalte gemäss anderen Versicherungsverträgen wird keine Leistung erbracht.

16. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Als Gerichtsstand steht der versicherten Person für Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Sitz der Versicherungsnehmerin (Helvetic Warranty) zur Verfügung. Der Versicherungsvertrag untersteht schweizerischem Recht, insbesondere dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

17. Datenbearbeitung

Helvetic Warranty und Helvetia bearbeiten Daten, die sich aus den Vertragsunterlagen oder der Vertragsabwicklung ergeben, und verwenden diese insbesondere für die Bearbeitung von Versicherungsfällen, für statistische Auswertungen sowie für Marketingzwecke. Die Daten werden physisch oder elektronisch aufbewahrt. Helvetia kann im erforderlichen Umfang Daten an die an der Vertragsabwicklung beteiligten Dritten im In- und Ausland, insbesondere an Mit- und Rückversicherer, sowie an in- und ausländische Gesellschaften der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG zur Bearbeitung weiterleiten. Ferner kann Helvetia bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.