

Fiche informelle clientèle pour la déclaration d'un sinistre Gplus

Gplus:

Déclarer un sinistre – facile et vite

Vous pouvez déclarer le sinistre rapidement en ligne:

www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt

Ou en alternative, veuillez nous appeler sur le numéro suivant:

Hotline: **0848 640 600**

Horaires: Lundi à vendredi 09:00 à 18:00

Pour la déclaration vous avez besoin des documents suivants:

- Quittance de Mediamarkt
- Marque, type et numéro de série de l'appareil
(Vous pouvez le trouver sur l'appareil, l'emballage ou sur les documents de l'appareil)
- Des photos montrant les dégâts de l'appareil

En cas de couverture, nous allons vous informer concernant les démarches à suivre.

Important: Prenez en considération, que le cas doit être examiné en avance par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans que le cas a été couvert par Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusé ou réduit.

«CGA GPlus»
Edition 07/2018

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie d'assurances SA, Saint-Gall (l'assureur) et Helvetic Warranty GmbH, Dietlikon (le preneur d'assurance).

1. Début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à l'échéance de la garantie légale de deux ans, soit 24 mois après la mise en service ou l'achat de l'appareil assuré.

Elle prend fin:

- trois ans (36 mois) après le début de l'assurance;
- en cas de dommage total.

Concernant le service sur place pour des téléviseurs avec une diagonale d'écran de 32" ou plus, la couverture d'assurance prend effet lors de l'achat du téléviseur assuré. La prestation de service sur place prend fin à la date d'échéance figurant sur le certificat d'assurance concerné ou en cas de dommage total.

2. Révocation de l'assurance

La révocation de l'assurance est possible dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat, 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. Validité territoriale

Pour les appareils mobiles, la couverture d'assurance s'applique en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

Pour les appareils stationnaires, la couverture d'assurance est limitée au lieu d'assurance. Par lieu d'assurance, il faut entendre le logement habité (maison ou appartement) par la personne assurée, y compris les espaces annexes tels que cave, lieux de stockage, espaces dans des bâtiments annexes ou espaces communs, pour autant qu'ils se trouvent sur le même terrain que le logement habité.

4. Personne assurée

La personne assurée est la personne indiquée dans le certificat d'assurance. Celle-ci doit être domiciliée en permanence en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

5. Appareil assuré

L'assurance couvre l'appareil de la marque, du type et numéro de série mentionnés dans le certificat d'assurance.

La couverture d'assurance par appareil est subordonnée aux conditions suivantes:

- L'appareil assuré est la propriété de la personne assurée ou d'une personne vivant en ménage commun avec elle.
- L'appareil assuré est principalement destiné à un usage privé. Les appareils principalement destinés à un usage professionnel ou commercial ne sont pas assurés.

6. Evénements assurés

L'assurance couvre l'arrêt de fonctionnement soudain et imprévu d'un appareil assuré suite à un défaut de construction, de fabrication, de matériau ou de calcul (analogue à la garantie constructeur ou vendeur).

Cette liste est exhaustive.

7. Exclusions

L'assurance ne couvre pas l'arrêt de fonctionnement notamment consécutif à

- des dommages et des défauts couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. constructeur ou vendeur);
- des dommages et défauts couverts par d'autres contrats d'assurance;
- des erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le constructeur ou le vendeur;
- des modifications de l'appareil assuré non autorisées par le constructeur ou le vendeur;
- des dommages et des défauts directement liés au vieillissement, à un fort encrassement ou tout autre dépôt;
- des dommages et des défauts dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le constructeur;
- des dommages et des défauts dus à une utilisation non conforme aux indications du constructeur de l'appareil assuré;
- des dommages et des défauts attribuables à une action extérieure;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas opérée par l'intermédiaire d'Helvetic Warranty.
- Lorsque le défaut à supprimer n'est pas couvert par la garantie, la personne assurée supporte la totalité des frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

Les défauts et dommages esthétiques qui n'ont pas d'influence sur l'état de fonctionnement de l'appareil assuré, de même que les brûlures d'écran, sont exclus de l'assurance.

8. Somme d'assurance

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

9. Prestations

En cas de sinistre, Helvetia indemnise

en cas de dommage partiel:

- après examen de la couverture, les frais de la réparation mandatée par Helvetia.
- En Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, la réparation d'appareils blancs (p. ex. réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle) est effectuée gratuitement sur le lieu d'installation. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, télécabine, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. A partir d'une taille d'écran de 32", les téléviseurs sont cherchés au lieu d'installation et ramenés après avoir été réparés. Dans ces cas, tous les frais de transport sont à la charge et au risque d'Helvetic Warranty. Les autres appareils doivent être envoyés à l'atelier contractuel d'Helvetic Warranty par la personne assurée ou déposés dans un magasin Media Markt pour réparation. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée, tandis que les frais de retour sont pris en charge par Helvetia.
- Si il s'agit d'un téléviseur de 32" ou plus, d'un appareil photo ou d'une caméra vidéo digitale, un appareil peut être prêté sur demande à la personne assurée pour la durée de la réparation.
- Si la réparation n'est pas possible sans démontage de l'appareil stationnaire, la personne assurée n'a aucune prétention supplémentaire au démontage et remontage de l'appareil. Il lui appartient de démonter l'appareil afin de permettre à Helvetic Warranty de réparer la marchandise défectueuse. Le remontage de l'appareil incombe également à la personne assurée.

En cas de dommage total:

- remboursement à la personne assurée de la valeur de l'appareil assuré au moment de la survenance du sinistre (valeur vénale) sous forme d'un bon Media Markt. La valeur vénale est définie comme suit:
24 – 36 mois: 60% du prix d'achat initial
37 – 48 mois: 40% du prix d'achat initial
49 – 60 mois: 20% du prix d'achat initial

Le dommage est également considéré comme total lorsque la réparation de l'appareil n'est techniquement pas possible ou n'est pas rentable. La personne assurée supporte les éventuels frais d'élimination (notamment les frais de transport et de déplacement)

10. Prêt de téléviseur

- Le client se voit proposer un téléviseur équivalant à l'appareil assuré. Mais il n'a pas droit à un type d'appareil précis. Le standard minimal pour un téléviseur est une diagonale d'écran de 32".
- L'appareil est uniquement prêté pour la durée de la réparation.
- La personne assurée est tenue de manipuler l'appareil prêté avec soin et n'a pas le droit de le confier à un tiers pour utilisation.
- Les dommages à l'appareil prêté doivent immédiatement être annoncés à Helvetia Warranty. La personne assurée répond envers Helvetic Warranty du dommage causé à l'appareil prêté en cas d'utilisation négligente ou non conforme (frais de réparation, usure exagérée, etc.) Si la personne assurée n'utilise pas le téléviseur prêté conformément aux clauses du contrat, elle peut aussi être tenue responsable des hasards si elle ne peut pas prouver que l'appareil aurait été touché de toute façon.
- Lorsqu'elle récupère sa marchandise, la personne assurée est tenue de rendre immédiatement l'appareil prêté à Helvetic Warranty ou à un tiers mandaté par cette dernière.
- S'il s'avère ultérieurement que le dommage à l'appareil assuré n'était pas dû à un événement assuré, la personne assurée est sommée de rendre l'appareil prêté dans un délai de six jours ouvrables.
- Elle n'a aucun droit de rétention à l'égard de l'appareil prêté.
- Helvetic Warranty est en droit de retenir le téléviseur de la personne assurée donné en réparation jusqu'à ce que l'appareil prêté lui soit rendu ou, en cas de restitution retardée de l'appareil prêté, jusqu'au règlement des frais de location. Le téléviseur peut aussi être retenu aussi longtemps que la personne assurée ne remplace pas les dommages ou les usures de l'appareil causés par une utilisation dépassant les limites du contrat, ou a remboursé la valeur vénale de l'appareil prêté en cas de perte de ce dernier.

11. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre

L'indemnisation maximale par Helvetia est plafonnée au prix d'achat initial de l'appareil assuré.

12. Obligations générales

La personne assurée a l'obligation de s'informer sur les consignes d'utilisation et de maintenance du constructeur de l'appareil assuré et de s'y conformer.

13. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont réglés par Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon.

14. Obligations en cas de sinistre

Le cas de sinistre doit être déclaré sans délai (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) à Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (tél. 0848 640 600 ou www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt), les justificatifs souhaités doivent être déposés et, si exigé, le formulaire de sinistre remis doit être retourné complété.

15. Violation des obligations

En cas de violation de dispositions légales ou d'obligations contractuelles, les prestations peuvent être réduites ou refusées. Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ne peut être considérée comme fautive.

16. Prétentions envers des tiers ou d'autres prestataires

Si Helvetic Warranty fournit des prestations que la personne assurée aurait également pu faire valoir auprès de tiers ou d'autres prestataires, ces prétentions passent à Helvetic Warranty au moment où les prestations sont fournies.

En cas de prétentions envers des tiers ou d'autres prestataires, la couverture garantie au titre du présent contrat se limite à la partie de la prestation dépassant les prestations résultant d'autres contrats.

17. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du présent contrat, le for est, au choix, le siège d'Helvetia à Saint-Gall ou le domicile ou siège de la personne assurée en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

Le contrat est régi par le droit suisse, en particulier par la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

18. Traitement des données

Helvetia et Helvetic Warranty traitent les données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent en particulier pour le traitement des sinistres assurés ainsi que pour les évaluations statistiques. La conservation de ces données est physique ou électronique. En outre, Helvetia peut collecter tous renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès de services officiels ou d'autres tiers.