

Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung

Garantie 2+3, Garantie 2+3 inkl. Shop Garant und Premiumschutz:

Schaden melden – einfach und schnell

Bei einem durch die Versicherung gedeckten Schadenfall nach Ablauf der Herstellergarantie (2 Jahre ab Kaufdatum) oder bei einem Shop Garant Fall (innert sieben Tagen ab Kaufdatum), sowie beim Premiumschutz gehen Sie bitte wie folgt vor:

Melden Sie den Schaden schnellst möglichst online unter: **www.helvetic-warranty.ch**

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

- Kaufbeleg von Media Markt
- IMEI- oder Seriennummer des versicherten Gerätes
(diese finden Sie auf dem Gerät, der Verpackung oder teilweise auf dem Kaufbeleg)
- Fotos des beschädigten Gerätes

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

Schaden-Hotline: 0848 640 600

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.

Kundeninformation Kollektivversicherung Media Markt Garantie 2+3, Premiumschutz und Shop Garant (Ausgabe 03/2025)

Versicherungsnehmerin	Zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (nachstehend «Helvetia») als Versicherer und Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (nachstehend «Media Markt») als Versicherungsnehmerin besteht ein Kollektivversicherungsvertrag (nachstehend «Kollektivversicherungsvertrag»). Der Kollektivversicherungsvertrag sieht bestimmte Versicherungsleistungen im Zusammenhang mit dem von Media Markt Schweiz AG, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon (nachstehend «Media Markt») vertriebenen Garantie 2+3, Premiumschutz und Shop Garant vor.
Risikoträger	Der Risikoträger für alle vereinbarten Bestandteile dieser Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen.
Zuständigkeit für Versicherung und Schadenabwicklung	Zuständig für diese Versicherung sowie die Abwicklung allfälliger Schäden ist: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Versicherte Person	Media Markt Kunden können dem Kollektivversicherungsvertrag beitreten. Der dadurch gewährte Versicherungsanspruch gilt ausschliesslich gegenüber Helvetia. Versichert und anspruchsberechtigt sind Kunden, die die Garantie 2+3, Premiumschutz oder Shop Garant beim Kauf des Gerätes erworben haben.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG (Helvetia) als Versicherer und der Media Markt Schweiz AG (Media Markt) als Versicherungsnehmerin.

Die verbindliche Version der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) ist in deutscher Sprache verfasst. Zusätzlich stellen wir unseren Kunden Übersetzungen der AVB in französischer und italienischer Sprache zur Verfügung. Im Zweifelsfall ist die deutsche Fassung ausschlaggebend.

1. Versicherter Gegenstand

Versichert ist das auf dem Kaufbeleg mit Marke, Typ und IMEI- bzw. Seriennummer aufgeführte elektronische Gerät (nachfolgend «versicherter Gegenstand») gegen versicherte Ereignisse bis zur Höchstentschädigungsgrenze inkl. in der Grundausstattung enthaltenem Zubehör bis maximal CHF 200.-.

Wird der versicherte Gegenstand infolge eines Garantiefalls (Hersteller- und Verkäufergarantie) 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

Die Deckung Garantie 2+3 kann gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand abgeschlossen werden oder innert der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung). Die Deckung Garantie 2+3 inkl. Shop Garant und Premium muss gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für den betreffenden Gegenstand abgeschlossen werden.

Für den Pick-Up Service bei TV-Geräten ab einer Bildschirmdiagonale von 50" beginnt der Versicherungsschutz mit dem Kauf des versicherten TV-Gerätes. Das Ende der Pick-Up Service Dienstleistung richtet sich nach dem Ablaufdatum auf dem jeweiligen Kaufbeleg bzw. im Totalschadenfall.

a) Garantieverlängerung 2+3

Der Versicherungsschutz der Garantieverlängerung 2+3 beginnt nach Ablauf der gesetzlichen oder vertraglich gewährten Gewährleistung von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Kauf des versicherten Gegenstandes und endet:

- drei Jahre (36 Monate) nach Beginn des Versicherungsschutzes;
- im Totalschadenfall.

b) Shop Garant

Beim Versicherungsschutz Garantie 2+3 inkl. Shop Garant beginnt der Schutz für den Shop Garant ab Kaufdatum und endet nach Ablauf von sieben Kalendertagen oder im Totalschadenfall (inkl. Garantieverlängerung).

c) Premiumschutz

Beim Versicherungsschutz Garantie 2+3 inkl. Premiumschutz beginnt der Premiumschutz ab Kaufdatum und endet:

- nach Ablauf der gesetzlichen oder vertraglich gewährten Gewährleistung von zwei Jahren, d.h. 24 Monate nach Kauf des versicherten Gegenstandes;
- im Totalschadenfall (ganze Premiumschutz Deckung inkl. Garantieverlängerung).

3. Widerruf der Versicherung

Ein Widerruf der Versicherung ist innerhalb von 30 Tagen ab Abschluss möglich, sofern bis dahin kein Schadenfall angemeldet wurde. Mit der Widerrufserklärung erlischt die Versicherung. Die entrichtete Prämie wird der versicherten Person durch Media Markt zurückerstattet.

4. Anzahl versicherter Schadenfälle

- Für die Garantieverlängerung 2+3 gibt es keine Begrenzung der Anzahl an versicherten Schadenfällen.
- Für den Shop Garant gibt es eine Begrenzung von einem (1) Schadenfall, dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.
- Für den Premiumschutz gibt es eine Begrenzung von einem (1) Schadenfall, dies unabhängig der Ursache, die zum versicherten Schaden geführt hat.

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 im Fürstentum Liechtenstein haben.

6. Örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein.

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 mehrheitlich zum privaten Zweck genutzt werden. Versicherte Gegenstände, die mehrheitlich zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden, sind nicht versichert.
- 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 im 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.

11. Versicherte Ereignisse

a) Garantieverlängerung 2+3

Versichert ist der plötzliche und unvorhergesehene Verlust der Funktionsfähigkeit des versicherten Gegenstandes als Folge von Konstruktions-, Material-, Fabrikations- oder Berechnungsfehlern (analog der Hersteller- oder Verkäufergewährleistung).

Diese Aufzählung ist abschliessend.

b) Shop Garant und Premiumschutz

Versichert ist die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gegenstandes infolge einer plötzlichen oder unvorhersehbaren äusseren Einwirkung als Folge von:

- Feuchtigkeit oder Flüssigkeit (ohne Hochwasser und Überschwemmung);
- gewaltsamer äusserer Einwirkung (z.B. Sturz), Sandschäden, Kurzschluss oder Überspannung

Diese Aufzählung ist abschliessend.

12. Versicherungsleistung

Im Schadenfall leistet Helvetia im Sinne einer Schadenversicherung wie folgt:

• Im Teilschadenfall:

Die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des aktuellen Zeitwertes des versicherten Gegenstandes im Zeitpunkt des Schadenfalles. Bei Grosselektrogeräten (wie z.B. Kühlschränken, Gefriergeräten, Waschmaschinen, Wäschetrocknern, Herde und Geschirrspülern) erfolgt die Reparatur in der Schweiz kostenlos am Aufstellungsort. TV-Geräte ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll werden zum Zweck der Reparatur am Aufstellungsort abgeholt und nach erfolgter Reparatur wieder dorthin geliefert. Sämtliche Transporte erfolgen in diesen Fällen auf Kosten und Gefahr von Helvetic Warranty. Ist die Leistungsadresse mit Motorfahrzeugen nicht erreichbar (z.B. autofreie Zone, Seilbahnen etc.), gehen die sich hieraus ergebende Zusatzkosten zu Lasten der versicherten Person. Ist die Reparatur ohne Ausbau des stationär installierten versicherten Gegenstandes nicht möglich, hat die versicherte Person keinen zusätzlichen Anspruch auf Deinstallation des versicherten Gegenstandes. Die versicherte Person hat den versicherten Gegenstand selbst zu deinstallieren und Helvetic Warranty die Reparatur/Abholung des defekten Gegenstandes so zu ermöglichen. Weiter obliegt die anschliessende Reinstallation des versicherten Gegenstandes ebenfalls der versicherten Person. Auf Wunsch wird der versicherten Person für versicherte TV-Geräte ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt (siehe Ziffer 14). Alle anderen versicherten Gegenstände sind zum Zweck der Reparatur 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:

Eine Entschädigung in Form eines Gutscheins von Media Markt im Wert des versicherten Gegenstandes 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. 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 bzw. nach Kalendertagen):

Garantieverlängerung

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

Premiumschutz (Kasko)

Alter des versicherten Gegenstandes in Monaten	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
0 – 24	100%
25 – 60	0%

Shop Garant (Kasko)

Alter des versicherten Gegenstandes in Tagen	Maximale Entschädigung vom ursprünglichen Kaufpreis (Zeitwert)
01 – 07	100%
Ab dem 8. Tag	0%

• Übernahme von Folgeschäden:

Verdirbt aufgrund eines versicherten Ereignisses Gefriergut, so vergütet Helvetia einmalig während der gesamten Versicherungsdauer den Wert des verdorbenen Gefriergutes bis maximal CHF 500.-. Weitere Schadenfälle im Zusammenhang mit Gefriergut werden nicht mehr übernommen. Ebenfalls werden keine Schadenfälle im Zusammenhang mit Gefriergut übernommen, wenn es sich beim Schadenfall am versicherten Gegenstand um einen Garantiefall während der Herstellergarantie handelt.

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

13. Ausschlüsse

Nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- die auf eine äussere Einwirkung zurückzuführen sind (bei einem Shop Garant/Premiumschutz Fall ausgenommen/gedeckt);
- welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren;
- infolge von Liegenlassen, Verlieren, Verlegen und Diebstahl;
- 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 zurückzuführen sind;
- die auf chemische und/oder elektrochemische Einwirkung (Bsp. Rost) zurückzuführen sind;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, Softwareschäden sowie Schäden aufgrund von Computerviren;
- verursacht durch selbstständig vorgenommene oder veranlasste Reparatur-, Wartungs-, Instandsetzungs- oder Reinigungsarbeiten;
- durch Montagefehler, die durch einen nicht durch den Hersteller oder Verkäufer beauftragten Monteur zurückzuführen sind;
- sofern die versicherte Person nicht in der Lage ist, den versicherten Gegenstand zur Verfügung zu stellen;
- verursacht durch grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten;
- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;
- durch normale Leistungsabnahme von Akkus und Leuchtmitteln;

- 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;
- 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;
- aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen;
- aufgrund von Naturkatastrophen.

Ebenfalls nicht versichert sind:

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

Handelt es sich bei dem zu behebenden Mangel nicht um einen Garantiefall, hat die versicherte Person sämtliche Helvetia und/oder Helvetic Warranty entstandenen Kosten zu tragen (bei einem Shop Garant/Premiumschutz Fall ausgenommen/gedeckt).

14. TV-Leihgerät

Bei einem versicherten Ereignis im Zusammenhang mit einem versicherten TV-Gerät ab einer Bildschirmdiagonale von 50 Zoll erhält der Kunde auf Wunsch ein TV-Leihgerät zur Verfügung gestellt. Er hat jedoch keinen Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp. Als Mindeststandard gilt bei TV-Geräten eine Bildschirmdiagonale von 50 Zoll.

- 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, das Leihgerät bei der Herausgabe des reparierten versicherten Gegenstandes Zug-um-Zug an Helvetic Warranty bzw. einen durch Helvetic Warranty beauftragten Dritten zurückzugeben.
- Sollte sich nachträglich herausstellen, dass es sich beim Schaden am versicherten Gegenstand 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, der zur Reparatur abgegebene versicherte Gegenstand der versicherten Person zurückzubehalten, bis diese das Leihgerät an Helvetic Warranty zurückgegeben hat, bei verspäteter Rückgabe des Leihgerätes den dafür fälligen Mietzins entrichtet hat, Beschädigungen oder Abnutzungen des Leihgerätes, die über den vertragsgemässen Gebrauch hinausgehen, ersetzt hat oder im Verlustfall den Zeitwert des Leihgerätes ersetzt hat.

15. Generelle Obliegenheiten

Die versicherte Person ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gegenstandes 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 640 600
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

Zudem hat die versicherte Person:

- die IMEI- / Seriennummer des versicherten Gegenstandes mitzuteilen und auf Verlangen den Kaufbeleg und Fotos des versicherten Gegenstandes 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 Amtsstellen 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 diesem Vertrag sind wahlweise der Sitz von Helvetia (St. Gallen) oder der Wohnsitz der versicherten Person. Für diese AVB gilt schweizerisches Recht.