

# Kundeninformationsblatt für die Schadenmeldung bei einem Vollkasko / Garantie4Plus – Fall

## **Vollkasko:**

### **Schaden melden – einfach und schnell**

Melden Sie den Schaden schnellst möglichst Online:

**[www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt](http://www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt)**

Oder rufen Sie uns alternativ direkt unter folgender Nummer an:

Schaden-Hotline: **0848 640 600**

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 09.00 bis 18.00 Uhr

Für die Schadenmeldung benötigen Sie folgende Unterlagen:

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

Nach Akzept des Schadens leitet Helvetic Warranty die nötigen Schritte zur Behebung ein.

---

## **Diebstahl:**

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

1. Sofortmassnahme: SIM-Karte bei Ihrem Provider sperren lassen.
2. Machen Sie eine Diebstahl-Meldung innerhalb 24h bei der Polizei.
3. Melden Sie den Diebstahl innerhalb 24h direkt nach der Polizeianzeige online bei:  
**[www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt](http://www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt)**

Nach der Online-Meldung senden Sie das unterschriebene Schadenformular und die zusätzlich benötigten Unterlagen gemäss Schadenformular an:

Helvetic Warranty GmbH

Schadenabteilung Mediamarkt

Industriestrasse 12

8305 Dietlikon

Oder per E-Mail an: **[schaden.mediemarkt@helvetic-warranty.ch](mailto:schaden.mediemarkt@helvetic-warranty.ch)**

---

## **Garantie4Plus:**

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

---

**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 Media Markt Garantie4Plus und Vollkasko**

**Ausgabe Februar/2016**

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) zum Kollektivversicherungsvertrag zwischen der Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG (Zurich) als Versicherer und der Helvetic Warranty GmbH (Helvetic Warranty) als Kollektivversicherungsnehmerin.

**Übersicht über die Versicherungsleistungen**

Versicherungsvarianten	Versicherungsschutz	Vertragsdauer
<b>Garantie4Plus</b>  Notebooks, PC, Mobile Audiogeräte, Mobile Navigation, Spielkonsolen, Telekommunikation, Autoradio, IT-Peripherie, Drucker, Festplatten, Weareables, Smart Watches	Garantieverlängerung	2 Jahre
	Shop-Garant	3 Arbeitstage
<b>Vollkasko 1 Jahr</b>  Mobiltelefone, Mobile Audiogeräte, Spielkonsolen, Wearables, Smart Watches	Vollkasko	1 Jahr
<b>Mobiltelefone</b>	Gesprächsmissbrauch bis CHF 3'000	
<b>Vollkasko 2 Jahre</b>  Notebooks, PC, Tablets, E-Reader, Mobiltelefone, Mobile Navigation, Telekommunikation, Weareables, Smart Watches	Vollkasko	2 Jahre
<b>Mobiltelefone</b>	Gesprächsmissbrauch bis CHF 3'000	
<b>Vollkasko 3 Jahre</b>  Foto und Kamera inkl. Objektive und Blitze	Garantieverlängerung	1 Jahr
	Vollkasko	3 Jahre

Diese Aufzählung ist abschliessend.

**1. Beginn und Dauer der Versicherung**

**a) Deckung „Garantieverlängerung“**

Der Versicherungsschutz beginnt zum Zeitpunkt des Ablaufs der von Media Markt vertraglich gewährten Garantie (Sachgewährleistung) und endet im Totalschadensfall oder nach der vorgesehenen Dauer von wahlweise 12 oder 24 Monaten.

**b) Deckungen „Vollkasko“ und „Gesprächsmissbrauch bei Mobiltelefonen“**

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

- a) nach Ablauf der gewählten Dauer von 12, 24 oder 36 Monaten;
- b) nach einem Schadenfall (Dauer 12 Monate), zwei Schadenfällen (Dauer 24 Monate) oder drei Schadenfällen (Dauer 36 Monate)
- c) nach einem Diebstahl.

**c) Deckung „Shop-Garant“**

Der Versicherungsschutz beginnt zum Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Gegenstandes und endet nach Ablauf von 3 Arbeitstagen.

**2. Widerruf der Versicherung**

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

**3. Örtlicher Geltungsbereich**

Die Versicherung gilt weltweit.

**4. Versicherte Person**

Versicherte Person ist der Inhaber des Versicherungszertifikats (bei den Deckungen Garantie4Plus oder Vollkasko) und des Kaufbelegs von Media Markt für den versicherten Gegenstand unter der Voraussetzung, dass sie Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein hat.

**5. Versicherter Gegenstand**

Versichert ist das auf dem Kaufbeleg von Media Markt bezeichnete und im Rahmen der Garantie4Plus bzw. der Vollkasko aufgeführte Neugerät inkl. in der Grundausstattung enthaltenem Zubehör bis maximal CHF 200.-. Die Deckung „Garantie4Plus“ bzw. die Deckung „Vollkasko“ kann nur gleichzeitig mit dem Kaufvertrag für das betreffende Gerät abgeschlossen werden.

Erfolgt ein Geräte austausch durch Media Markt, 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 oder dem Fürstentum Liechtenstein hat.

**7. Versicherte Ereignisse**

**a) Deckung „Garantieverlängerung“**

Versicherungsschutz besteht für Mängel, die auf einen Fabrikations- und/oder Materialfehler einzelner Bauteile oder des gesamten versicherten Gegenstand zurückzuführen sind.

**b) Deckungen „Vollkasko“ und „Shop Garant“**

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);
- e) Leistungseinbusse des Akkus/der Batterie um 50% gegenüber dem Neuzustand.

Versichert ist ferner das Abhandenkommen des versicherten Gegenstandes durch

- f) Diebstahl (inkl. Einbruch, Ausbruch und Beraubung)

Die Aufzählung ist abschliessend.

**c) Deckung „Gesprächsmissbrauch bei Mobiltelefonen“**

Versichert ist der Vermögensschaden der versicherten Person (Gesprächskosten, SMS, MMS, Datentransfer und Datenübertragung) aufgrund missbräuchlicher Nutzung der SIM-Karte in der Zeit zwischen dem Diebstahl und der Sperrung.

**8. Leistungen**

**a) Bei einer Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gerätes leistet Zurich im Falle**

- eines Teilschadens die Kosten der Reparatur bis maximal zur Höhe des Kaufpreises (ohne Abo) des versicherten Gerätes im Zeitpunkt des Schadenfalles; Bei Mobiltelefonen besteht die Möglichkeit eines Austausches, sofern ein gleichwertiges Gerät bei Helvetic Warranty verfügbar ist.
- eines Totalschadens oder einer unwirtschaftlichen Reparatur den Wert des versicherten Gerätes nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis (ohne Abo) des versicherten Gerätes gemäss nachfolgenden Tabellen:

Mobiltelefone

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

Alle Geräte ohne Mobiltelefone

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
0-12	100% Vollkasko-Schutz / Shop Garant
13-24	80% Vollkasko
25-36	60% Garantieverlängerung /Vollkasko
37-48	40% Garantieverlängerung

**b) Bei Diebstahl des versicherten Gegenstandes leistet Zurich den Wert nach Abschreibung vom ursprünglichen Kaufpreis (ohne Abo) des versicherten Gerätes gemäss nachfolgenden Tabellen:**

Mobiltelefone

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
0-6	80% Vollkasko-Schutz
7-12	60% Vollkasko-Schutz
13-24	40% Vollkasko-Schutz

Alle Geräte ohne Mobiltelefone

Alter des Gerätes in Monaten	Maximale Entschädigung vom Kaufpreis
0-12	80% Vollkasko-Schutz / Shop Garant
13-24	60% Vollkasko-Schutz
25-36	40% Vollkasko-Schutz

Die Versicherungsleistung im Totalschadenfall oder Diebstahl erfolgt in Form eines bei Media Markt einlösbaren Gutscheins. Im Totalschadenfall geht das Gerät ins Eigentum des Versicherers über und muss Helvetic Warranty zugestellt werden.

**c) Gesprächsmissbrauch bei Mobiltelefonen**

Die Versicherung deckt gegen Vorlage von Rechnungen, aus denen die Verbindungskosten klar ersichtlich sind, die Kosten bis zu einem Maximalbetrag von CHF 3'000.-. Nicht versichert sind Kosten für die Sperrung der SIM-Karte und das vorausbezahlte Guthaben (Prepaid).

**9. 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, sofern dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist;
- infolge Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Datenverlust, 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 (Ausnahme Diebstahl);
- die auf ein grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Anspruchsberechtigten zurückzuführen sind;

- bei welchen der Reparaturprozess nicht über Helvetic Warranty abgewickelt wird;

Ebenfalls nicht versichert sind:

- Prüfkosten, wenn kein Defekt am Gerät festzustellen ist;

**a) Ausschlüsse Vollkasko, Shop Garant, Gesprächsmisbrauch bei Mobiltelefonen**

Nicht versichert sind Schäden infolge von Liegenlassen, Verlieren oder Verlegen.

**b) 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.

**10. Obliegenheiten im Schadenfall**

Der Schadenfall ist zwingend innerhalb von 3 Arbeitstagen an Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (Tel. 0848 640 600 oder [www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt](http://www.helvetic-warranty.ch/mediamarkt)) zu melden damit diese den Reparaturprozess organisieren können. Sofern verlangt, ist das zugestellte Schadenformular ausgefüllt zu retournieren.

Zudem hat die versicherte Person

- die IMEI- / Seriennummer eines versicherten Gegenstandes mitzuteilen und auf Verlangen den Kaufbeleg einzureichen;
- den Diebstahl der 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 SIM-Karte beim Mobilanbieter zu veranlassen;
- eine detaillierte Abrechnung des Mobilfunkanbieters, aus welcher die missbräuchlich entstandenen Verbindungskosten ersichtlich sind, einzureichen.

**11. 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.

**12. Ansprüche gegenüber Dritten und anderen Leistungserbringern**

Erbringt Zurich Leistungen, für die die versicherte Person auch bei Dritten oder anderen Leistungserbringern hätte Ansprüche geltend machen können, gehen diese Ansprüche im Zeitpunkt der Leistungserbringung auf Zurich 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.

**13. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Als Gerichtsstand stehen der versicherten Person für Streitigkeiten aus diesem Vertrag wahlweise ihr Wohnsitz oder der Sitz der Versicherungsnehmerin (Helvetic Warranty) zur Verfügung.

Der Versicherungsvertrag untersteht schweizerischem Recht, insbesondere dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

**14. Datenbearbeitung**

Helvetic Warranty und Zurich 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. Zurich 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 Zurich Insurance Group AG zur Bearbeitung weiterleiten. Ferner kann Zurich bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen.