

Fiche d'informations pour les clients concernant la déclaration de sinistre dans le cadre d'une prolongation de garantie ou d'un cas d'assurance

Casco complète:

Déclarer un sinistre, simplement et rapidement

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible, sur:

www.helvetic-warranty.ch

Ou appelez-nous directement au numéro suivant:

Hotline de déclaration de sinistre: **044 563 62 45**

Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

Pour votre déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

- Certificat de Helvetic Warranty GmbH
- IMEI ou numéro de série de l'objet assuré (celui-ci figure sur l'appareil, l'emballage ou la police d'assurance)
- Photos de l'appareil endommagé dans le cadre d'un cas d'assurance.

Après acceptation du sinistre, les nécessaires seront prises pour la procédure suivante.

Prolongation de garantie:

Après expiration de la garantie du fabricant (2 ans à compter de la date d'achat), vous déclarez votre sinistre directement à Helvetic Warranty. La procédure est la même que pour un cas d'assurance.

Important: veuillez s'il vous plait noter que le sinistre doit être d'abord vérifié par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans le consentement préalable de Helvetic Warranty, l'indemnisation peut être refusée ou réduite.

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. Prise d'effet et durée
a) Prolongation de garantie avec/sans service Premium

La prolongation de garantie prend effet dès l'expiration de la garantie contractuelle assurée par Brack (garantie matérielle) et se termine en cas de dommage totale ou à l'issue de la durée prévue de 24 mois. Le service Premium prend effet à la date d'achat.

b) Casco complète

La période d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (conformément au certificat) et se termine:

- a) après expiration de la durée choisie de 12 ou 24 mois;
- b) après un sinistre (durée: 12 mois) ou après deux sinistres (durée: 24 mois).

2. Droit de révocation

La personne assurée peut exercer son droit de révocation pour la prolongation de garantie ou l'assurance dans un délai de 7 jours suivant la date d'achat de l'objet assuré, dans la mesure où aucun sinistre n'a été déclaré. La prolongation de garantie ou l'assurance s'éteint dès la remise de la déclaration de révocation. La prime payée par la personne assurée lui est alors remboursée.

3. Champ d'application

L'assurance est valable dans le monde entier. Les prestations de service sur site sont uniquement effectuées en Suisse/au Liechtenstein et le lieu d'intervention doit être relié au réseau routier.

4. Personne assurée

La personne assurée est la personne mentionnée sur le certificat. Celle-ci doit être domiciliée en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

5. Objet assuré

L'objet assuré est l'appareil neuf désigné sur le certificat de Helvetic Warranty et mentionné dans le cadre de la prolongation de garantie et de la casco complète. La prolongation de garantie et la casco complète ne peuvent être conclues que simultanément au contrat d'achat de l'appareil concerné.

En cas d'échange d'un appareil sous garantie (garantie fabricant et garantie vendeur), l'assurance est transférée à l'appareil échangé. Aucun autre cas de transfert de l'assurance à un autre appareil n'est pris en charge.

6. Vente de l'objet assuré

En cas de vente de l'objet assuré, l'assurance est transférée à l'acheteur avec la propriété de l'objet, dans la mesure où l'acheteur réside en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

7. Evénements assurés
a) Couverture de la «prolongation de garantie»

La prolongation de garantie couvre les défauts qui résultent d'un vice de fabrication et/ou d'un défaut matériel affectant un élément ou l'ensemble de l'appareil. (Analogie à la garantie du constructeur)

b) Couverture de la casco complète

Sont couverts les dommages ou la destruction de l'appareil assuré occasionnés par:

- a) un événement imprévisible d'origine extérieure (tel qu'une chute);
- b) le sable;
- c) les courts-circuits et les surtensions;
- d) l'humidité ou les liquides qui s'insinuent dans l'appareil (en dehors des crues et inondations).

Cette liste est exhaustive.

8. Prestations dans le cadre de la casco complète
a) En cas de dommage ou de destruction de l'appareil assuré, les indemnités suivantes sont garanties:

- Dommage partiel: montant des réparations à hauteur maximale du prix d'achat (sans abonnement) de l'appareil assuré au moment du sinistre. Les coûts d'envoi au réparateur restent à la charge du client;
- Dommage total ou si la réparation de l'appareil n'est pas économiquement rentable: valeur de l'appareil assuré après application d'un taux de dépréciation sur le prix d'achat initial (sans abonnement) de l'appareil assuré conformément aux tableaux ci-dessous:

Téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Dédommagement maximal (par rapport au prix d'achat)
0-6	100%
7-12	80%
13-24	60%

Tous appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'appareil en mois	Dédommagement maximal (par rapport au prix d'achat)
0-12	100%
13-24	80%

La prestation d'assurance versée en cas de dommage total prend la forme d'un bon d'achat de Brack. Dans le cadre d'un dommage total, l'appareil concerné devient la propriété de l'assureur et doit être remis à Helvetic Warranty avant l'émission de l'avoir.

9. Prolongation de garantie**b) En cas de vice de fabrication ou de défaut matériel sur l'appareil, les indemnités suivantes sont garanties:**

- Dommage partiel couvert par la prolongation de garantie standard: coût des réparations à hauteur maximale du prix d'achat de l'appareil assuré au moment du sinistre. Les coûts d'envoi au réparateur sont à la charge du client;
- Dommage partiel couvert par la prolongation de garantie Premium: coût des réparations à hauteur maximale du prix d'achat de l'appareil assuré au moment du sinistre. Pour les appareils fixes, une intervention est prévue à domicile; dans la mesure du possible, l'appareil est réparé sur place. Si la réparation est impossible, l'appareil est transporté jusqu'à l'atelier central. Pour les téléviseurs, un appareil peut être prêté le temps de la réparation.
- Dommage total ou si la réparation de l'appareil n'est pas économiquement rentable: valeur de l'appareil assuré après application d'un taux de dépréciation sur le prix d'achat initial de l'appareil assuré, conformément au tableau ci-dessous:

Tableau de valeur vénale:

Âge de l'appareil en mois	Dédommagement maximal (par rapport au prix d'achat)
24-36	80%
36-48	60%

10. Franchise

Pour chaque sinistre concernant un téléphone mobile, la franchise appliquée à la personne assurée s'élève à CHF 70.00. Pour les autres catégories d'appareils, le client devra s'acquitter d'une franchise de CHF 85.00 à partir du deuxième sinistre dans le cadre de la casco complète. La franchise doit être réglée à l'avance par carte de crédit ou par virement bancaire. Dès réception de cette somme, les mesures nécessaires pour la réparation du sinistre seront entreprises. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

Dans le cadre de la prolongation de garantie, aucune franchise n'est prélevée.

11. Exclusions générales

Ne sont pas assurés les dommages:

- consécutifs à un incendie ou un événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités;
- couverts par la garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'appareil concerné, dans la mesure où le fonctionnement de ce dernier n'est pas affecté;
- consécutifs au non-respect des conditions d'utilisation, à une perte de données, à l'usure normale, à des dommages logiciels ou résultant de virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- dans le cadre desquels la personne assurée n'est pas en mesure de restituer l'appareil endommagé;
- imputables à une négligence ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- consécutifs à une perte, un oubli ou un vol;
- découlant de la communication non autorisée de l'IMEI ou du numéro de série de l'appareil assuré;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty.

a) Exclusions relatives à la prolongation de garantie

Ne sont pas assurés:

- les dommages consécutifs à une influence extérieure;
- la dégradation normale des performances des batteries et des éclairages;
- les dommages conduisant à un rappel du produit par le fabricant;
- les dommages couverts par la garantie du fabricant, du vendeur ou d'un tiers ou par un processus de compensation habituel;
- les dommages dus à une négligence ou au non-respect des consignes d'entretien du fabricant (détramage, nettoyage, etc.);
- les dommages consécutifs à l'utilisation de consommables (encre, toner, batteries, piles, filtres, lampes de vidéoprojecteur, etc.);
- les dysfonctionnements occasionnés par d'autres appareils (connectivité, installation réseau, télécommandes, etc.), des virus logiciels ou une modification du logiciel d'origine (changement de système d'exploitation).

Autre condition de non-prise en charge:

- Si aucun dysfonctionnement n'est constaté ou si celui-ci n'est pas occasionné par l'appareil assuré, des coûts de déplacement, d'examen, etc. peuvent être facturés.

12. Obligations en cas de sinistre

Le sinistre doit être déclaré dans les plus brefs délais (au plus tard sous 14 jours après sa constatation) à Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietikon (Tél. 563 62 45 ou www.helvetic-warranty.ch), accompagné des preuves requises et, lorsqu'il est exigé, du formulaire de déclaration de sinistre fourni.

13. Violation des obligations contractuelles

En cas de violation des obligations ou dispositions légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées. Cette exclusion ne s'applique pas lorsqu'il s'avère ultérieurement que cette violation n'est pas liée à une faute.

14. Revendications vis-à-vis de tiers ou de prestataires de services

En cas de versement de prestations pour lesquelles la personne assurée aurait également pu faire valoir ses droits auprès de tiers ou d'autres prestataires de services, les revendications sont transférées à l'assureur au moment du versement.

En cas de revendications vis-à-vis de tiers ou d'autres prestataires, la couverture garantie par le présent contrat se limite à la part de la prestation dépassant les indemnités prévues par les autres contrats. Aucune indemnité n'est versée pour les franchises liées aux autres contrats d'assurance.

15. For et droit applicable

La juridiction compétente pour tout litige formulé par la personne assurée en lien avec le présent contrat est celle du siège de la partie assurée (Helvetic Warranty).

Le présent contrat est soumis au droit suisse, en particulier à la législation sur les contrats d'assurance (LCA).

16. Traitement des données

Helvetic Warranty et Helvetia traitent les données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent en particulier pour le traitement des sinistres assurés, les évaluations statistiques et à des fins marketing. Ces données sont conservées au format physique ou électronique. Helvetia peut transmettre ces données à des fins de traitement, dans la mesure nécessaire, aux tiers impliqués dans l'exécution du contrat sur le territoire suisse et à l'étranger, en particulier aux compagnies de coassurance et de réassurance ainsi qu'aux co-assureurs et réassureurs d'Helvetia Compagnie d'assurances SA. En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment en ce qui concerne le déroulement des sinistres, auprès des autorités et d'autres tiers.