

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Garantie Confo 2+2 / Protection Premium Confo

Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez procéder comme suit :

Déclarez votre sinistre en ligne le plus rapidement possible sur : www.helvetic-warranty.ch

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

- Contrat de vente et bon de livraison de Conforama
- Désignation de l'article et du modèle de l'objet assuré selon le contrat de vente
- Photos de l'objet assuré

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d'aide pour une déclaration de sinistre en ligne :

Hotline Sinistres : +41 44 563 62 58

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi / de 09h00 à 18h00

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires.

Important :

Veuillez noter que le sinistre doit d'abord être examiné par Helvetic Warranty.

En cas de réparation sans le consentement préalable d'Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusées ou réduites.

Information client assurance collective

Garantie Confo 2+2 / Protection Premium Confo pour lampes (édition 11/2024)

Preneuse d'assurance	<p>Un contrat d'assurance collective (ci-après «contrat d'assurance collective») existe entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Conforama Suisse SA, Rue de la Gare 32, 1110 Morges (ci-après «Conforama») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Garantie Confo 2+2 ou la Protection Premium Confo (Garantie 2+2 y compris casco) pour les lampes.</p>
Porteur du risque	<p>Le porteur du risque pour toutes les composantes convenues dans cette assurance est :</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.</p>
Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	<p>Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel :</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
Personne assurée	<p>Les clients de Conforama peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia.</p> <p>L'objet assuré en vertu des CGA ci-après est la lampe dont la désignation de la marque et du modèle figure dans le contrat de vente.</p>

Conditions générales d'assurance Garantie Confo 2+2 et Protection Premium Confo (Garantie 2+2 y compris casco) pour les lampes (édition 11/2024)

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Conforama Suisse SA («Conforama») en tant que preneuse d'assurance.

La version contraignante des conditions générales d'assurance (CGA) est rédigée en allemand. En outre, nous mettons à la disposition de nos clients des traductions des CGA en français et en italien. En cas de doute, la version allemande fait foi.

1. Objet assuré

La lampe figurant dans le contrat de vente avec l'indication de la marque et du modèle (ci-après «l'objet assuré») est assurée contre les événements assurés jusqu'à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture Garantie 2+2 pour lampes» peut être conclue en même temps que le contrat de vente portant sur l'objet concerné ou au cours de la durée de la garantie accordée contractuellement par Conforama (garantie pour les défauts).

Toutefois, la couverture Protection Premium doit impérativement être conclue en même temps que le contrat d'achat de l'objet concerné.

Le montant de la prime, y compris la taxe d'assurance applicable, dépend de la durée, de la couverture et du prix d'achat (somme assurée) de l'objet assuré et est exigible à la conclusion de l'adhésion.

Si l'objet assuré est remplacé dans le cadre d'un cas d'assurance ou à la suite d'une garantie ou d'une garantie (garantie du fabricant et du vendeur), la couverture d'assurance est transférée à l'objet de remplacement conformément aux présentes CGA. La durée de l'assurance n'en est pas affectée et ne se prolonge pas. La personne assurée doit communiquer par écrit la réception de l'objet de remplacement en indiquant la désignation de l'article et du modèle à :

E-mail: claim.conforama@helvetic-warranty.ch

a) Garantie 2+2

La couverture d'assurance commence après l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, c'est-à-dire 24 mois après l'acquisition de l'objet assuré auprès de Conforama, et prend fin :

- deux ans (24 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- en cas de dommage total.

b) Protection Premium (Garantie 2+2 y compris casco)

Outre la durée décrite au point 2a, la couverture d'assurance de la prestation complémentaire casco de la couverture Protection Premium prend effet au moment de l'achat de l'objet assuré (selon le contrat de vente) et prend fin :

- quatre ans (48 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- en cas de dommage total (couverture complète de protection premium – Garantie 2+2 y compris casco)

3. Révocation de l'assurance

L'assurance peut être révoquée dans les 14 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été annoncé entre-temps. L'assurance prend fin avec la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée par Conforama à la personne assurée.

4. Nombre de sinistres assurés

- La Garantie 2+2 ne limite pas le nombre de sinistres assurés.
- La Protection Premium prévoit une limite de un (1) sinistre casco pour la couverture casco incluse, quelle que soit la cause du sinistre assuré.

5. Personne assurée/ayant droit en cas de sinistre

La personne assurée et l'ayant droit vis-à-vis de l'assureur en cas d'événement assuré est le titulaire du contrat d'achat sur lequel figurent la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté du Lichtenstein.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable en Suisse et dans la Principauté du Lichtenstein.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Pour chaque objet assuré, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes :

- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer.
- L'objet assuré doit être principalement utilisé à des fins privées. Les objets assurés qui sont principalement utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas couverts par l'assurance.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

Si l'objet assuré est remplacé à la suite d'un cas de garantie (garantie du fabricant et du vendeur), la couverture d'assurance s'applique au nouvel objet. La durée de l'assurance reste inchangée et n'est pas prolongée.

8. Vente de l'objet assuré

En cas de vente de l'objet assuré, la couverture d'assurance est transférée avec la propriété de l'objet à l'acheteur légitime, dans la mesure où celui-ci est domicilié en Suisse ou dans la Principauté du Lichtenstein.

9. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat net de l'objet assuré (montant net payé).

10. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre

Pour chaque sinistre, la prestation maximale d'Helvetia est limitée à la somme d'assurance.

11. Événements assurés

a) Garantie Confo 2+2

L'assurance couvre l'arrêt de fonctionnement soudain et imprévu de l'objet assuré du fait de défauts de construction, de matériel ou de fabrication (comme dans la garantie de constructeur ou de vendeur).

Cette énumération est exhaustive.

b) Protection Premium Confo (Garantie 2+2 y compris casco)

L'assurance couvre, en plus des événements décrits au paragraphe 11a, la détérioration ou la destruction de l'objet assuré par suite de l'action soudaine ou imprévisible d'une force extérieure résultant de:

- l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- une action extérieure violente (par exemple une chute), un court-circuit ou une surtension.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia fournit les prestations suivantes à titre d'assurance dommages :

• En cas de dommage partiel :

Les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur de l'objet assuré au moment du sinistre.

Tous les objets assurés doivent être envoyés par la personne assurée à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty en vue de leur réparation. Les frais d'envoi de l'objet assuré sont à la charge de la personne assurée tandis que les frais de retour sont à la charge d'Helvetia.

• En cas de dommage total :

En cas de dommage total, l'Helvetia verse une indemnité sous la forme d'un bon de Conforama d'une valeur égale à celle de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial selon le tableau ci-dessous (valeur actuelle). Si une telle prestation ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. Il appartient à Helvetia et à Helvetic Warranty d'évaluer ce qui est rentable au sens de la présente clause.

En cas de dommage total, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit, sur demande, être remis à Helvetic Warranty avant que la prestation d'assurance ne soit fournie. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée. Le dommage est également considéré comme total lorsque la réparation de l'objet assuré n'est techniquement pas possible ou ne serait pas rentable. Une réparation est considérée comme non rentable au sens des présentes conditions lorsque les frais qui en résulteraient dépassent la valeur actuelle de l'objet ou celle d'un objet de remplacement de même type et de même qualité.

La valeur actuelle est définie comme suit (selon les mois d'utilisation) :

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial (valeur actuelle)
0 – 24	100%
25 – 36	80%
37 – 48	60%

Les éventuels frais d'élimination (notamment de transport et de déplacement) sont à la charge de la personne assurée.

13. Franchise

En cas de sinistre casco avec la Protection Premium Confo, la personne assurée doit supporter une franchise de CHF 85.00 qui doit être payée au préalable à Helvetic Warranty par carte de crédit ou par virement bancaire. En cas de refus du sinistre, la franchise est remboursée.

En cas de sinistre garanti couvert par la Garantie Confo 2+2, la personne assurée ne doit pas payer de franchise.

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et les défauts :

- qui sont dus à une action extérieure (en cas de sinistre casco, exclu/couvert par la Protection Premium);
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- résultant d'un oubli, d'une perte, d'un égarement et/ou d'un vol;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- à la suite d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- couverts par les prestations de garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'objet assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation à des fins commerciales);
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'objet assuré;
- dus à une action chimique et/ou électrochimique (p. ex. rouille);
- suite au non-respect des instructions d'utilisation, à la perte de données et à des dommages aux logiciels ou résultant de virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou ordonnés par la personne assurée elle-même;
- en raison d'erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- lorsque la personne assurée n'est pas en mesure de mettre à disposition l'objet assuré;
- imputables à une négligence grave ou un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty;
- en raison de la diminution normale de la puissance des batteries et des ampoules;
- en raison de modifications apportées à l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- en raison de brûlures d'écran (burn-in);
- directement liés au vieillissement, à l'usure ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- causés par le vandalisme;
- résultant d'événements de guerre ou d'actes de terrorisme ainsi que de troubles de tous genres, et des mesures prises pour y remédier;
- résultant de catastrophes naturelles.

L'assurance ne couvre pas non plus :

- les dommages consécutifs de toute nature causés par l'objet assuré;
- les frais d'examen lorsqu'aucun dommage assuré n'est constaté sur l'objet assuré;
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'objet assuré;

- les dommages et les frais résultant d'une action de rappel de la part du fabricant.

Si le dommage ou le défaut à réparer n'est pas un événement assuré, la personne assurée devra assumer tous les frais encourus par Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les consignes d'utilisation et d'entretien du fabricant de l'objet assuré et de les respecter.

16. Obligations en cas de sinistre

En cas de sinistre, la personne assurée a les obligations suivantes :

- Annoncer le sinistre à l'Helvetia immédiatement (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) de manière complète et conforme à la vérité par l'un des moyens de communication suivants et, si demandé, remplir le formulaire de sinistre en ligne.
 - Téléphone : +41 44 563 62 58
 - Internet : www.helvetic-warranty.ch
- Fournir le contrat d'achat ainsi que, sur demande, des photos de l'objet assuré et donner tout renseignement nécessaire à la constatation du cas d'assurance ou de l'étendue de l'obligation de prestation de l'assureur.
- Si un tiers (p. ex. un autre assureur) est responsable du dommage, la personne assurée doit d'abord demander réparation à ce tiers. Sur demande, la personne assurée doit fournir une preuve du montant des prestations du tiers.

17. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

18. Les conséquences juridiques du non-respect des obligations

- **En ce qui concerne les obligations mentionnées au point 15, qui doivent être remplies avant la survenance du cas d'assurance, les dispositions suivantes s'appliquent :**

Si la personne assurée viole intentionnellement ou par négligence grave une obligation qu'elle doit remplir vis-à-vis de l'assureur avant la survenance du cas d'assurance, l'assureur peut résilier l'assurance sans préavis dans un délai d'un mois après qu'il a eu connaissance de la violation. L'assureur n'a pas le droit de résilier le contrat si la personne assurée prouve qu'elle n'a violé l'obligation ni intentionnellement ni par négligence grave.

Si la personne assurée viole intentionnellement une obligation à remplir vis-à-vis de l'assureur avant la survenance du cas d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de prestation. En cas de violation de l'obligation par négligence grave, l'assureur est en droit de réduire sa prestation dans une proportion correspondant à la gravité de la faute de la personne assurée.

Si la personne assurée viole une obligation destinée à maintenir l'équivalence entre le risque et la prime sur laquelle repose le contrat d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de prestation dans la proportion où la prime convenue est inférieure à celle prévue par le tarif pour le risque plus élevé. En cas de violation des obligations relatives à d'autres simples déclarations et avis qui n'ont aucune influence sur l'appréciation du risque par l'assureur, la libération de la prestation n'intervient que si l'obligation a été violée intentionnellement.

L'assureur reste tenu de fournir une prestation si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas violé l'obligation par négligence grave. Cela vaut également si la personne assurée prouve que la violation de l'obligation n'a été la cause ni de la survenance ou de la constatation du cas d'assurance, ni de la détermination ou de l'étendue de la prestation incombant à l'assureur. Cela ne s'applique pas si la personne assurée a violé l'obligation de manière dolosive.

- **En ce qui concerne les obligations mentionnées au point 16, qui doivent être remplies après la survenance du cas d'assurance, les dispositions suivantes s'appliquent :**

Si la personne assurée ne respecte pas une obligation qu'elle doit remplir à l'égard de l'assureur après la survenance du cas d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de fournir une prestation, sauf si la violation n'est due ni à une faute intentionnelle ni à une négligence grave.

Si l'obligation n'est pas violée avec l'intention d'influencer l'obligation de prestation de l'assureur ou de nuire à la constatation de circonstances qui sont manifestement importantes pour l'obligation de prestation de l'assureur, l'assureur reste tenu de fournir une prestation dans la mesure où la violation n'a eu d'influence ni sur la constatation du cas d'assurance survenu ou présumé, ni sur la constatation ou l'étendue de la prestation incombant à l'assureur.

L'assureur ne peut déduire des droits de la violation par négligence d'une obligation que la personne assurée doit remplir vis-à-vis de l'assureur après la survenance du cas d'assurance que si la personne assurée a reçu au préalable les conditions d'assurance ou un autre document dans lequel l'obligation est communiquée.

19. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance qui existent au moment de la survenance du sinistre et qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par cette assurance priment. Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes CGA que lorsqu'il ne résulte des autres contrats éventuels aucune prestation ou seulement des prestations partielles.

Si l'événement peut être imputé à un responsable, l'obligation d'indemnisation qui lui incombe prime sur l'obligation de verser des prestations résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de prestation et s'il existe un sinistre donnant droit à une indemnisation conformément aux présentes CGA, Helvetia avance, dans le cadre des présentes CGA, la prestation avec subrogation contre le responsable. Les présentes CGA ne compensent pas les déductions de franchises ou les différences de franchises, ni les réductions dues à une négligence grave, à des violations d'obligations, à une sous-assurance ou à des évaluations différentes en cas de sinistre.

20. Traitement des données

Helvetia traite des données personnelles uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, au règlement du sinistre et au règlement des prestations. De plus, des données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'analyses statistiques et de marketing (p. ex. newsletter, événements, concours, profilage, invitations, bons, etc.). Les données personnelles sont conservées sous forme physique ou électronique aussi longtemps que cela est nécessaire à l'accomplissement des finalités du traitement. Si nécessaire, des données personnelles sont transmises à des sous-traitants des données ainsi qu'à des tiers impliqués (notamment aux assureurs précédents, coassureurs et réassureurs et à d'autres assureurs impliqués en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères du Groupe Helvetia). En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment en ce qui concerne l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques et d'autres tiers.

Vous trouverez des informations complémentaires et à jour sur le traitement des données à l'adresse <http://www.helvetia.ch/protection-des-donnees>.

21. For et droit applicable

Pour tout litige découlant du présent contrat ou en lien avec celui-ci, le for est, au choix, au siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou au domicile de la personne assurée. Les présentes CGA sont régies par le droit suisse.