

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Confo Garantie 2+1:

Déclarer un sinistre - simple et rapide

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

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

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

- Justificatif d'achat 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 endommagé

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

Hotline sinistre: +41 44 563 62 58

Heures 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

Confo Garantie 2+1 pour les meubles de jardin

(Édition 04/2025)

Preneuse d'assurance	Entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen (ci-après « Helvetia ») en tant qu'assureur et Conforama Suisse SA, Rue de la Gare 32, 1110 Morges (ci-après « Conforama ») en tant que preneur d'assurance, il existe un contrat d'assurance collective (ci-après « contrat d'assurance collective »). Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en rapport avec la «Confo Garantie 2+1» pour les meubles de jardin
Assureur du risque	L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA
Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel : Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon
Personne assurée	Les clients de Conforama peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit à l'indemnisation qui en découle est exclusivement valable auprès de Helvetia. Sont assurés et bénéficiaires les clients ayant souscrit la «Confo Garantie 2+1» lors de l'achat d'un meuble de jardin ou dans le cadre de la garantie accordée par Conforama (garantie légale) sur le meuble de jardin.

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 (ci-après «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

Est assuré le meuble de jardin mentionné sur le contrat de vente avec désignation de l'article et du modèle, dont le prix de vente est inférieur à CHF 200.00 (ci-après « objet assuré »), contre les événements assurés jusqu'à la limite maximale d'indemnisation.

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture Garantie 2+1 pour les meubles de jardin peut être souscrite en même temps que le contrat d'achat du bien concerné ou dans le cadre de la garantie accordée par Conforama (garantie légale).

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

- Un an (12 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- En cas de dommage total.

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 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

3. Révocation de l'assurance

Une révocation de l'assurance est possible dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été déclaré dans l'intervalle. La déclaration de révocation entraîne l'extinction de l'assurance. La prime payée est remboursée à la personne assurée par Conforama.

4. Nombre de sinistres assurés

Le nombre de sinistres assurés n'est pas limité.

5. Personne assurée

L'assuré et l'ayant droit 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 de Lichtenstein.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Les critères suivants sont requis pour la couverture d'assurance par objet assuré:

- L'objet assuré doit avoir été acquis pour un montant inférieur à CHF 200.00. Les meubles de jardin dont le prix de vente est supérieur à CHF 200.00 ne peuvent pas être assurés.
- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne vivant sous le même toit que la personne assurée.
- L'objet assuré doit être utilisé majoritairement à des fins privées. Les objets assurés qui sont utilisés majoritairement à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas assurés.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

8. Vente de l'objet assuré

Si l'objet assuré est vendu, la couverture d'assurance passe à l'acquéreur légal avec la propriété de l'objet assuré, pour autant que celui-ci soit domicilié en Suisse ou dans la Principauté du Lichtenstein.

9. Somme d'assurance

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

10. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre

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

11. Événements assurés

Est assurée la perte soudaine et imprévue de la capacité de fonctionnement de l'objet assuré à la suite d'un défaut de construction, de matériel, de fabrication (par analogie à la garantie du fabricant ou du vendeur).

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, l'Helvetia fournit les prestations suivantes au sens d'une assurance dommages:

• En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. Pour les grands meubles de jardin (comme les tables et les meubles de salon), la réparation est effectuée gratuitement en Suisse sur le lieu d'installation ou est prise en charge à l'atelier pour une réparation. Dans ces cas, tous les transports sont effectués aux frais et aux risques de Helvetic Warranty. Si l'adresse de prestation n'est pas accessible en véhicule à moteur (p. ex. zone interdite aux voitures, téléphériques, etc.), les frais supplémentaires qui en découlent sont à la charge de la personne assurée.

Tous les autres 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 sont à la charge de la personne assurée, les frais de réexpédition sont pris en charge par Helvetia.

• **En cas de dommage total ou de réparation non rentable:**

Une indemnisation sous forme de bon d'achat de Conforama d'une valeur égale au prix d'achat initial de l'objet assuré. Si un tel versement n'est pas économique, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. L'évaluation de la rentabilité au sens de cette condition incombe à Helvetia et Helvetic Warranty.

En cas de dommage total, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit être remis à Helvetic Warranty sur demande avant le versement de la prestation d'assurance. Il y a dommage total lorsque la réparation de l'objet assuré n'est pas techniquement possible ou n'est pas économique. Une réparation est considérée comme non économique au sens des présentes conditions si les frais qui en résultent sont plus élevés que le prix d'achat initial.

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

13. Franchise

En cas de sinistre, la personne assurée n'a aucune franchise à supporter.

14. Exclusions

Ne sont pas couverts les dommages et défauts:

- résultant d'influences extérieures;
- concernant les matelas, couvertures et duvets;
- dus à la décoloration et à l'exposition au soleil;
- causés par la fumée, la cendre, les inondations, le vent ou l'oxydation;
- causés par des insectes, des animaux ou des oiseaux;
- dus à l'effilochage des tissus et à la perte de boutons;
- liés aux caractéristiques naturelles du cuir, telles que les marques de brûlure, morsures, taches de tiques et cicatrices ouvertes;
- résultant de la perte d'élasticité de la mousse intérieure;
- causés par des fissures de tension dans le bois massif dues à la sécheresse;
- déjà survenus avant le début de l'assurance;
- survenant avant ou pendant la livraison, si l'objet assuré est livré (et installé) par Conforama ou un prestataire;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- relevant de la garantie légale ou de la garantie contractuelle d'un tiers (ex. fabricant ou vendeur);
- dus à des modifications de l'objet assuré (ex. meubles transformés) non autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- directement liés au vieillissement, à l'usure, à la saleté ou à d'autres dépôts;
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (ex. usage commercial);
- tels que la diminution normale des performances des batteries, sources lumineuses, vérins à gaz, patins (pièces d'usure);
- dus à un entretien insuffisant ou au non-respect des recommandations d'entretien du fabricant;
- résultant de réparations infructueuses effectuées sous garantie du fabricant;
- résultant d'erreurs de montage commises par un installateur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou commandés de manière indépendante;
- causés par un comportement négligent grave ou intentionnel du bénéficiaire ou par des enfants;
- résultant d'une utilisation non conforme aux instructions du fabricant;
- lorsque la personne assurée est incapable de mettre l'objet assuré à disposition;
- si le processus de réparation n'est pas géré via Helvetic Warranty;
- résultant d'un acte de vandalisme;
- dus à un incendie ou à des événements naturels;
- causés par une décision administrative, une confiscation ou une grève;
- dus à des événements de guerre, terrorisme, émeutes et mesures associées;
- résultant de catastrophes naturelles.

Ne sont également pas couverts:

- les dommages consécutifs de toute natures causés par l'objet assuré;
- les frais d'expertise si aucun dommage couvert n'est constaté sur l'objet assuré;
- les dommages et coûts liés à un rappel de produit décidé par le fabricant.

Si le dommage ou le défaut à réparer ne relève pas d'un cas de garantie, la personne assurée doit assumer tous les frais encourus par Helvetia et/ou Helvetic Warranty.

15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les instructions de fonctionnement 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:

- Déclarer le sinistre à Helvetic Warranty dans un délai maximal de 14 jours après sa découverte, de manière complète et sincère, 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 toute information nécessaire pour établir le sinistre ou déterminer l'étendue de l'obligation du prestataire d'assurance.
- Si un tiers (ex. un autre assureur) est responsable du sinistre, la personne assurée doit d'abord exiger une indemnisation auprès de ce dernier. Sur demande, elle doit fournir une preuve du montant de l'indemnisation du tiers.

17. Gestion des sinistres

Les sinistres sont exclusivement traités par Helvetic Warranty.

18. Conséquences juridiques en cas de violation des obligations

- **Concernant les obligations mentionnées au point 15, qui doivent être remplies avant la survenance du sinistre, il est stipulé ce qui suit:**

Si la personne assurée viole intentionnellement ou par négligence grave une obligation qu'elle doit remplir avant la survenance du sinistre envers l'assureur, celui-ci peut résilier le contrat d'assurance sans préavis dans un délai d'un mois après avoir eu connaissance de la violation. L'assureur ne peut pas exercer ce droit de résiliation si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas violé l'obligation intentionnellement ou par négligence grave.

Si la personne assurée viole intentionnellement une obligation à remplir avant la survenance du sinistre, l'assureur est libéré de son obligation d'indemnisation.

En cas de violation par négligence grave, l'assureur est en droit de réduire sa prestation au prorata de la gravité de la faute de la personne assurée.

Si la personne assurée viole une obligation visant à maintenir l'équilibre entre le risque et la prime convenue dans le contrat d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation d'indemnisation dans la mesure où la prime convenue est inférieure à celle prévue pour un risque plus élevé. En cas de violation d'obligations liées à des déclarations qui n'ont pas d'impact sur l'évaluation du risque par l'assureur, l'exonération de prestation ne s'applique que si la violation a été commise intentionnellement.

L'assureur reste tenu d'indemniser si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas violé l'obligation par négligence grave. Cela s'applique également si la personne assurée démontre que la violation de l'obligation n'a pas eu d'incidence sur la survenance ou la constatation du sinistre ni sur l'évaluation ou l'étendue de l'obligation d'indemnisation de l'assureur. Cette disposition ne s'applique pas si la personne assurée a violé l'obligation de manière frauduleuse.

- **Concernant les obligations mentionnées au point 16, qui doivent être remplies après la survenance du sinistre, il est stipulé ce qui suit:**

Si la personne assurée ne respecte pas une obligation qui lui incombe après la survenance du sinistre, l'assureur est libéré de son obligation d'indemnisation, sauf si la violation n'est pas due à une intention délibérée ou à une négligence grave.

Si l'obligation n'est pas violée dans l'intention d'influencer l'obligation de prestation de l'assureur ou d'entraver la constatation de faits pertinents pour celle-ci, l'assureur reste tenu d'indemniser dans la mesure où la violation n'a eu aucun impact sur la constatation du sinistre ou sur l'évaluation ou l'étendue de l'obligation d'indemnisation.

En cas de violation d'une obligation après la survenance du sinistre par simple négligence, l'assureur ne peut faire valoir ses droits que si les conditions d'assurance ou un autre document précisant cette obligation ont été préalablement communiqués à la personne assurée.

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 de 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 de la présente assurance ou en lien avec celle-ci, le for est, au choix, au siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou au domicile de la personne assurée. La présente assurance est régie par le droit suisse.