

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Prolongation de garantie Confo 2+2 et Protection Premium: 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:

- Justificatif d'achat/bon de livraison de Conforama
- Numéro IMEI ou numéro de série de l'appareil assuré
(vous le trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)
- Photos de l'appareil endommagé

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:

Veillez 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 Prolongation de garantie Confo 2+2 et Protection Premium pour appareils électroniques (édition 05/2023)

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 Prolongation de garantie Confo 2+2 et la Protection Premium pour appareils électroniques.</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>Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont acquis la Prolongation de garantie Confo 2+2 ou la Protection Premium lors de l'achat d'un appareil électronique.</p>

Conditions générales d'assurance Prolongation de garantie Confo 2+2 et Protection Premium pour appareils électroniques (édition 05/2023)

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.

1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil électronique indiqué sur le justificatif d'achat avec sa marque, son type et son numéro IMEI ou de série (ci-après «objet assuré») contre les événements assurés à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture «Prolongation de garantie 2+2 pour appareils électroniques» 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). La couverture Protection Premium doit être conclue simultanément au contrat de vente de l'objet concerné.

a) Prolongation de garantie

La couverture d'assurance de la prolongation de garantie 2+2 commence après l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, c'est-à-dire 24 mois après l'achat de l'objet assuré, et prend fin:

- deux ans (24 mois) après la date de début;
- En cas de dommage total.

b) Protection Premium

Outre les durées décrites au point 2a, la couverture d'assurance de la prestation supplémentaire découlant de la couverture Protection Premium commence à la date de l'achat de l'objet assuré (selon certificat d'assurance), et prend fin:

- à la date d'expiration de la garantie légale ou contractuelle;
- en cas de dommage total (toute la couverture Premium, prolongation de garantie incluse).

Pour le service de retrait (pick-up) des téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50 pouces, la couverture d'assurance commence à la date de l'achat du téléviseur assuré. Ce service de retrait prend fin à la date d'expiration qui figure sur le justificatif d'achat, ainsi qu'en cas de dommage total.

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 à la personne assurée.

4. Nombre de sinistres assurés

- Il n'y a pas de limitation du nombre de sinistres assurés pour la Prolongation de garantie 2+2 pour appareils électroniques.
- La Protection Premium est limitée à un (1) sinistre, quelle que soit la cause du sinistre assuré.

5. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre

La personne assurée et considérée comme ayant droit en cas d'événement assuré est le détenteur du justificatif d'achat sur lequel la conclusion de l'assurance et l'appareil électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit être domiciliée en Suisse.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

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.

9. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat de l'objet assuré (sans déduction d'éventuels rabais ou remises).

10. Limite maximale d'indemnisation

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

11. Événements assurés

a) Prolongation de garantie

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

Cette énumération est exhaustive.

b) Protection Premium

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'appareil à la suite d'une action extérieure soudaine ou imprévisible causée par:

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

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestation d'assurance

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

• En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur actuelle de l'objet assuré au moment du sinistre. Les téléviseurs d'une diagonale d'écran de 50 pouces ou plus sont retirés au lieu d'installation pour être réparés et y sont retournés après réparation. Dans ce cas, tous les transports sont effectués aux frais et aux risques d'Helvetic Warranty. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule automobile (p. ex. zone interdite aux voitures, transport par câble, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. La personne assurée n'a pas de droit supplémentaire à la désinstallation de l'objet assuré. La personne assurée doit désinstaller elle-même l'objet assuré et permettre ainsi à Helvetic Warranty de venir le retirer. La personne assurée est également responsable de la réinstallation de l'objet assuré après réparation. Pour les téléviseurs assurés d'une diagonale d'écran de 50 pouces ou plus, un appareil de prêt est mis à la disposition de la personne assurée, sur demande, pendant la durée de la réparation (voir chiffre 13). Tout autre objet assuré doit être envoyé par la personne assurée à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty en vue de sa 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 ou de réparation non rentable:

Une indemnisation sous 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. 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. Téléviseur de prêt

En cas d'événement assuré lié à un téléviseur assuré d'une diagonale d'écran de 50 pouces ou plus, le client reçoit, sur demande, un appareil de prêt. Le client n'a cependant pas droit à un modèle spécifique. Pour les téléviseurs, une diagonale d'écran de 50 pouces constitue le standard minimum déterminant.

- L'appareil de prêt n'est mis à disposition que pour la durée de la réparation.
- La personne assurée est tenue de traiter l'appareil de prêt avec soin. Elle n'est pas autorisée à le confier à un tiers pour qu'il l'utilise.
- Les dégâts sur l'appareil de prêt doivent être annoncés immédiatement à Helvetic Warranty. La personne assurée répond envers Helvetic Warranty de tout dommage qu'elle cause à l'appareil de prêt par une utilisation peu soignée ou non conforme (frais de réparation, usure excessive, etc.). En cas d'utilisation non conforme au contrat, la personne assurée répond aussi du cas fortuit, à moins qu'elle ne prouve que celui-ci aurait de toute façon atteint l'objet.
- La personne assurée est tenue de restituer l'appareil de prêt à Helvetic Warranty (ou à un tiers mandaté par Helvetic Warranty) au moment où elle récupère l'objet assuré réparé.
- S'il s'avère par la suite que le dommage sur l'objet assuré ne constitue pas un événement assuré, la personne assurée est tenue, sur demande, de restituer l'appareil de prêt dans les six jours ouvrables.
- La personne assurée ne dispose en aucun cas d'un droit de rétention sur l'appareil de prêt.
- Helvetic Warranty est en droit de retenir l'objet assuré de la personne assurée confié à la réparation jusqu'à ce que la personne assurée lui ait restitué l'appareil de prêt ou, en cas de restitution tardive, ait payé le prix de location. En cas de détérioration de l'appareil de prêt ou s'il a été soumis à une usure excessive, dépassant le cadre de l'utilisation conforme au contrat, le droit de rétention subsiste jusqu'à ce que la personne assurée ait remboursé le dommage; en cas de perte, il subsiste jusqu'à ce qu'elle ait payé la valeur actuelle de l'appareil de prêt.

14. Franchise

En cas de sinistre (couverture Premium), la personne assurée doit payer 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.

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

15. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et défauts:

- qui sont dus à une action extérieure (couverts/exclus dans le cadre de 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 réaction 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 à 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;
- lorsque le numéro IMEI ou le numéro de série de l'objet assuré ne peut pas être communiqué;
- dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- en raison de brûlure d'écrans (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 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 conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

Si le défaut qui doit être réparé ne constitue pas un cas de garantie, la personne assurée devra assumer tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty (couverts/exclus dans le cadre de la Protection Premium).

16. 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.

17. Obligations en cas de sinistre

Le sinistre doit être déclaré immédiatement à Helvetic Warranty (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) en utilisant l'un des moyens de communication ci-après. Si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.

- Téléphone: +41 44 563 62 58
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

De plus, la personne assurée doit:

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré;

18. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

19. Violation d'obligations

En cas de violation d'obligations ou de dispositions légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ne peut pas être considérée comme fautive ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré ni sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

20. 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.

21. 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>.

22. 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.