

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Prolongation de garantie Confo 2+3 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:

- Contrat de vente et bon de livraison de Conforama
- Désignation de l'article et du modèle du meuble assuré
(Vous trouverez ces informations sur le contrat de vente du meuble assuré)
- Photos du meuble 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.

Fiche d'information client assurance collective

Prolongation de garantie Confo 2+3 et Protection Premium pour meubles (édition 08/2023)

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+3 et la Protection Premium pour meubles.</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 le meuble figurant dans le contrat de vente avec la désignation de l'article et du modèle.</p>

Conditions générales d'assurance Prolongation de garantie Confo 2+3 et Protection Premium pour meubles (édition 08/2023)

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

Est assuré le meuble mentionné sur le contrat de vente avec désignation de l'article et du modèle (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 «Prolongation de garantie 2+3 pour meubles» 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+3 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:

- Trois ans (36 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- En cas de dommage total.

b) Protection Premium

Outre la durée décrite au point 2a, la couverture d'assurance de la prestation supplémentaire découlant de la couverture Protection Premium commence à la date d'acquisition (livraison/retrait), et prend fin:

- Cinq ans (60 mois) après le début de la couverture d'assurance;
- En cas de dommage total (toute la couverture Premium, prolongation de garantie incluse).

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+3 pour meubles.

Pour la Protection Premium, il existe une limite de deux (2) sinistres, quelle que soit la cause du sinistre assuré (sous réserve du chiffre 3b - en cas de dommage total).

5. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre

Est assuré et a droit à une indemnité en cas d'événement assuré le titulaire du contrat d'achat sur lequel figurent la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit être domiciliée en Suisse.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable en Suisse.

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 (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) Prolongation de garantie

L'assurance couvre la perte soudaine et imprévue de la fonctionnalité de l'objet assuré si elle est due à un vice de construction, de matériau ou de fabrication (comme dans la garantie de constructeur ou de vendeur).

Cette énumération est exhaustive.

b) Protection Premium

L'assurance couvre la détérioration (p. ex. fissures, rayures/éraflures, ébrèchement, bosses, verre cassé, etc.) ou la destruction de l'objet assuré à la suite d'un événement extérieur soudain ou imprévisible ou d'une détérioration ou d'une destruction causée par des animaux domestiques, ainsi que les taches et les salissures soudaines et imprévues résultant:

- de nourriture ou de boissons;
- de vernis à ongle;
- de graisse ou d'huile (non couverts pour les lits boxspring);
- d'agents de blanchiment, d'acides, de solutions et de substances corrosives ou caustiques;
- d'adhésifs ou de super adhésifs;
- d'encre ou de couleur;
- de fluides corporels d'origine humaine ou animale (non couverts pour les lits boxspring);

- des influences de l'eau, de liquides ou de la chaleur;
- de brûlures.

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 actuelle de l'objet assuré au moment du sinistre.. Pour les meubles de grande taille (par ex. canapés, tables, lits), la réparation est effectuée gratuitement en Suisse au lieu de l'installation du meuble, ou bien celui-ci est transporté dans un atelier pour sa 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.

Tout autre objet assuré doit être envoyé par la personne assurée à l'atelier agréé par 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 (en mois):

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%
49 – 60	40%

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 (Protection Premium), la personne assurée doit payer d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire, une franchise de CHF 85.00. 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 en cas de sinistre.

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages, défauts, taches et salissures:

- qui sont dus à des événements extérieures (couverts/exclus dans le cadre de la Protection Premium);
- qui concernent les matelas, couvertures et duvets;
- résultant de la décoloration ou de l'exposition au rayonnement solaire;
- résultant de la fumée, de cendres, d'inondations, du vent ou de l'oxydation;
- causés par des insectes, des animaux non domestiques ou des oiseaux sauvages;
- causés par l'effilochage des tissus et la perte des boutons;
- liés aux caractéristiques naturelles du cuir, tels que les traces de brûlures, de morsures et de tiques et les entailles évidentes;
- dus à la perte d'élasticité de la mousse intérieure;
- dus à des fissures de tension dans le bois massif causées par la sécheresse;
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- qui sont survenus avant ou pendant la livraison;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- résultant de modifications apportées à l'objet assuré (p. ex. meubles transformés) qui ne sont pas 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 (p. ex. utilisation à des fins commerciales);
- comme la diminution normale de la puissance des batteries et des ampoules, des vérins à gaz, des patins (pièces d'usure);
- dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- résultant d'une réparation infructueuse effectuée sous la garantie du fabricant;
- résultant d'erreurs de montage imputables à un monteur 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 ordonnés par la personne assurée elle-même;
- causés par une négligence grave ou un comportement intentionnel de l'ayant droit, ou causés par des enfants;
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'objet assuré;
- lorsque la personne assurée n'est pas en mesure de fournir l'objet assuré;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty;
- causés par le vandalisme;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- à la suite d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- 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 rayures sur le parquet causées par l'objet assuré (p. ex. par des pieds métalliques);
- 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 dommages conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

Si le dommage ou défaut qui doit être réparé ne constitue pas un événement assuré, la personne assurée doit assumer tous les frais occasionnés à 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

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 fournir le bon de livraison ainsi que, sur demande, le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré.

17. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

18. 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.

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 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 soumises au droit suisse.