

# Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

## Confo Garantie 2+3 / Confo Protection Premium:

### 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](http://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+3 / Confo Protection Premium pour les meubles de jardin (Édition 04/2025)

<b>Preneuse d'assurance</b>	<p>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 »).</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en rapport avec la «Confo Garantie 2+3 / Confo Protection Premium» pour les meubles de jardin.</p>
<b>Assureur du risque</b>	<p>L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est:</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA</p>
<b>Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres</b>	<p>Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon</p>
<b>Personne assurée</b>	<p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en lien avec la Confo Garantie 2+3 ou la Confo Protection Premium (Garantie 2+3 incluant la couverture casco) pour les meubles de jardin.</p> <p>Sont assurés et bénéficiaires les clients ayant souscrit la «Confo Garantie 2+3 ou la Confo Protection Premium» (Garantie 2+3 incluant la couverture casco) lors de l'achat d'un meuble de jardin.</p>

**Conditions générales d'assurance Confo Garantie 2+3 et Confo Protection Premium (Garantie 2+3 incluant la couverture casco) pour meubles de jardin (Édition 04/2025)**

**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 dans le contrat d'achat avec la référence et la désignation du modèle (ci-après « objet assuré »), contre les événements couverts, jusqu'à la limite maximale d'indemnisation.

**2. Achat, début et durée de l'assurance**

La couverture Garantie 2+3 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 Protection Premium doit être souscrite en même temps que le contrat d'achat du bien concerné.

Le montant de la prime, incluant la taxe d'assurance applicable, dépend de la durée, de la couverture et du prix d'achat (somme assurée) de l'objet assuré. Il est dû au moment de l'adhésion.

Si l'objet assuré est remplacé en raison d'une garantie légale ou commerciale (garantie fabricant ou vendeur), la couverture d'assurance prévue par les présentes CGA est transférée au bien de remplacement. La durée de l'assurance reste inchangée et ne se prolonge pas. L'assuré doit notifier par écrit la réception du bien de remplacement, en indiquant la référence et la désignation du modèle, à l'adresse suivante:

E-mail: [claim.conforama@helvetic-warranty.ch](mailto:claim.conforama@helvetic-warranty.ch)

**a) Garantie 2+3**

La couverture d'extension de garantie 2+3 débute à l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, soit 24 mois après la réception de l'objet assuré, et prend fin:

- Trois ans (36 mois) après le début de la couverture;
- En cas de sinistre total.

**b) Protection Premium (Garantie 2+3 incluant la couverture casco)**

En plus de la durée mentionnée au paragraphe 2a, la couverture d'assurance pour la prestation complémentaire de la Protection Premium débute dès la réception (livraison/retrait) et prend fin:

- Cinq ans (60 mois) après le début de la couverture;
- En cas de sinistre total (fin de l'ensemble de la couverture Protection Premium – Garantie 2+3 incluant la couverture casco).

**3. Révocation de l'assurance**

Une rétractation de l'assurance est possible dans un délai de 14 jours à compter de la souscription, à condition qu'aucun sinistre n'ait été déclaré entre-temps. La couverture d'assurance prend fin avec la déclaration de rétractation. La prime payée est remboursée à l'assuré par Conforama.

**4. Nombre de sinistres assurés**

- Pour la Garantie 2+3, il n'y a pas de limite quant au nombre de sinistres couverts.
- Pour la Protection Premium, la couverture casco incluse est limitée à deux (2) sinistres casco, quelle que soit la cause du dommage couvert (sous réserve du point 3b – en cas de sinistre total).

**5. Personne assurée**

Est assurée et bénéficiaire en cas d'événement couvert la personne titulaire du contrat d'achat sur lequel figurent la souscription à l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir sa résidence permanente en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

**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 doivent être remplis pour bénéficier de la couverture d'assurance pour chaque objet assuré:

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

**8. Vente de l'objet assuré**

Si l'objet assuré est vendu, la couverture d'assurance est transférée au nouvel acquéreur légitime, à condition que celui-ci ait sa résidence en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

**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**

**a) Garantie 2+3**

Est assuré la perte soudaine et imprévisible de la fonctionnalité de l'objet assuré en raison de défauts de construction, de matériel ou de fabrication (conformément à la garantie du fabricant ou du vendeur).

Cette liste est exhaustive.

## b) Protection Premium (Garantie 2+3 incl. Casco)

En complément des événements décrits au point 11a, sont également assurés les dommages (ex. bois ou verre cassé) ou la destruction de l'objet assuré en raison d'un impact extérieur soudain et imprévisible (ex. chute).

Cette liste est exhaustive.

## 12. Prestation d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia intervient sous forme d'assurance dommage comme suit:

### • En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation sont pris en charge jusqu'à concurrence de la valeur actuelle de l'objet assuré au moment du sinistre. Pour les grands meubles de jardin (ex. tables et salons de jardin), la réparation est effectuée gratuitement sur place en Suisse ou l'objet est récupéré pour réparation en atelier. Tous les transports sont alors à la charge et aux risques de Helvetic Warranty. Si l'adresse de prestation n'est pas accessible en véhicule motorisé (ex. zone piétonne, téléphérique, etc.), les frais supplémentaires en résultant sont à la charge de la personne assurée.

Tous les autres objets assurés doivent être envoyés par la personne assurée à l'atelier partenaire de Helvetic Warranty pour réparation. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée, tandis que les frais de retour sont pris en charge par Helvetia.

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

Une indemnisation sous forme d'un bon Conforama correspondant à la valeur de l'objet assuré après déduction de la dépréciation selon le tableau ci-dessous (valeur actuelle). Si une telle indemnisation n'est pas économiquement viable, le client reçoit un objet de remplacement de même nature et qualité. L'évaluation de la viabilité économique au sens des présentes conditions relève de Helvetia et Helvetic Warranty.

En cas de perte totale, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit être envoyé à Helvetic Warranty avant l'indemnisation, sur demande. Une perte totale est caractérisée par l'impossibilité technique ou économique de réparer l'objet assuré. Une réparation est considérée comme non économique si son coût est supérieur à la valeur actuelle ou à celui d'un objet de remplacement de même nature et qualité.

La valeur actuelle est définie comme suit (en mois):

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnisation maximale en % du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0 – 24	100%
25 – 36	80%
37 – 48	60%
49 – 60	40%

Les frais éventuels de mise au rebut (notamment les frais de transport et de déplacement) sont à la charge de la personne assurée.

## 13. Franchise

En cas de sinistre casco avec la Protection Premium, la personne assurée devra supporter une franchise de CHF 85.00, à régler à l'avance par carte de crédit ou virement bancaire à Helvetic Warranty. En cas de refus 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

Ne sont pas couverts les dommages et défauts:

- dus à des influences extérieures (sauf dans le cadre de la protection Premium qui couvre ces dommages);
- affectant les parties extérieures de l'objet assuré, dès lors que cela ne compromet pas sa fonctionnalité (ex. rayures, bosses, éclats, etc.);
- concernant les matelas, couvertures et couettes;
- dus à la décoloration et l'exposition au soleil;
- dus à la fumée, à la cendre, aux inondations, au vent ou à l'oxydation;
- causés par des insectes, animaux ou oiseaux;
- dus à l'effilochage des tissus ou la perte de boutons;
- dus aux caractéristiques naturelles du cuir telles que des taches de brûlure, de morsure, des piqûres de tiques ou des cicatrices ouvertes;
- liés à la perte d'élasticité de la mousse intérieure;
- provoqués par des fissures dues à la sécheresse dans le bois massif;
- survenant avant le début de la couverture d'assurance;
- survenant avant ou pendant la livraison, si l'objet assuré est livré (et installé) par Conforama ou un prestataire de services;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- relevant de la garantie légale ou de la garantie contractuelle d'un tiers (ex. fabricant ou vendeur);
- résultant de modifications apportées à l'objet assuré (ex. meubles modifiés) non approuvées par le fabricant ou le vendeur;
- liées au vieillissement, à l'usure, à la saleté ou à d'autres dépôts;
- dues à une utilisation excessive de l'objet assuré (par exemple utilisation professionnelle);
- telles que la perte normale de performance des batteries, ampoules, véris à gaz, patins (pièces d'usure);
- résultant d'un entretien insuffisant ou du non-respect des instructions de maintenance recommandées par le fabricant;
- en raison de réparations mal effectuées sous la garantie du fabricant;
- dues à des erreurs de montage effectuées par un monteur non autorisé par le fabricant ou le vendeur;
- causées par des réparations, entretiens, réparations ou nettoyages effectués de manière autonome ou organisés;
- causées par une négligence grave ou un comportement intentionnel de la personne assurée ou causées par des enfants;
- dues à une utilisation non conforme de l'objet assuré selon les instructions du fabricant;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de mettre l'objet assuré à disposition;
- lorsque le processus de réparation n'est pas effectué via Helvetic Warranty;
- en raison de vandalisme;
- causées par des événements liés au feu ou à des événements naturels;
- dus à des mesures prises par les autorités, des confiscations ou des grèves;
- résultant de conflits de guerre, d'événements terroristes, de troubles de toute nature et des mesures prises en réponse;
- en raison de catastrophes naturelles.

Ne sont également pas couverts:

- les dommages indirects causés par l'objet assuré;
- les frais d'expertise si aucun dommage assuré n'est constaté sur l'objet assuré;
- les dommages et frais liés à un rappel de produit effectué par le fabricant.

Si le dommage ou défaut à réparer ne constitue pas un événement couvert par l'assurance, la personne assurée devra supporter tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou Helvetic Warranty.

#### 15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de s'informer des instructions 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:

- 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](http://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.