

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Garantie de satisfaction 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 du matelas assuré ou du surmatelas assuré (vous trouverez ces informations sur le contrat de vente du matelas ou surmatelas 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 de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas (édition 05/2024)

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 de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas.</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 matelas ou surmatelas dont la désignation de l'article et du modèle figure dans le contrat de vente.</p>

Conditions générales d'assurance Garantie de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas (édition 05/2024)

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.

1. Objet assuré

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

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture doit être conclue simultanément au contrat de vente de l'objet concerné.

La couverture d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (selon le certificat d'assurance) et prend fin:

- 100 jours après le début de la couverture d'assurance;
- en cas de retour de l'article.

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 de satisfaction pour matelas et surmatelas est limitée à un (1) sinistre, quelle que soit la cause de l'évènement assuré.

5. Personne assurée/ayant droit en cas de sinistre

La personne assurée et considérée comme ayant droit en cas d'évènement assuré est le détenteur du contrat de vente sur lequel figurent la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir son domicile permanent 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.
- L'objet assuré doit avoir été utilisé au moins 30 jours (délai de carence) à l'essai. Ce n'est qu'à l'expiration de cette période d'essai de 30 jours que la personne assurée peut prétendre à une prestation.

8. Somme d'assurance

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

9. Limite maximale d'indemnisation en cas de sinistre

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

10. Événements assurés

L'assurance couvre la satisfaction pour l'objet assuré.

11. Prestation d'assurance

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

- **Remplacement de l'objet assuré**
Une indemnité sous forme d'un bon de Conforama d'une valeur égale à celle du prix d'achat initial de l'objet assuré.

12. Franchise

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

13. Exclusions

L'échange de l'objet assuré n'est pas assuré si celui-ci a été endommagé, sali, etc. par une action extérieure.

14. 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.

15. 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 et, sur demande, le justificatif d'achat et des photos de l'objet assuré.

16. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

17. 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'évènement assuré ni sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

18. 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.

19. 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>.

20. 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.