

Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistres

Assurance pour les appareils électroniques Helvetia: 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:

- Police d'assurance
- Numéro IMEI ou numéro de série de l'appareil assuré
(vous trouverez ces indications sur l'appareil, sur l'emballage ou dans la police d'assurance)
- 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 13

Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi / de 09h00 à 18h00

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour le traiter.

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 Helvetia – Assurance pour appareils électroniques (édition 01/2024)

Assureur / 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 Digitec Galaxus SA, Pfingstweidstrasse 60b, 8005 Zurich (ci-après «Digitec Galaxus») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance.</p>
Assureur du risque	<p>L'assureur 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>
Compétence pour le règlement des sinistres	<p>Le règlement des éventuels sinistres pour le compte d'Helvetia incombe à:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p>
Personne assurée	<p>Les clients de Digitec Galaxus peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia.</p>

Conditions générales d'assurance relatives à l'assurance pour les appareils électroniques (édition 01/2024)

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances AG (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et Digitec Galaxus SA («Digitec Galaxus») en tant que preneuse d'assurance.

1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil électronique indiqué dans la police d'assurance 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.

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.

2. Achat, début et durée de l'assurance

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

- à l'expiration de la durée d'assurance choisie, de 12 ou 24 mois;
- en cas de dommage total.

3. Révocation de l'assurance

Une révocation de l'assurance est possible dans les 30 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été déclaré 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

Pendant la durée d'assurance (chiffre 2), le nombre suivant d'événements assurés (chiffre 11) est couvert:

- pour une durée d'assurance de 12 mois: deux (2) événements assurés;
- pour une durée d'assurance de 24 mois: trois (3) événements assurés.

Cela, quelle que soit la cause à l'origine de l'événement assuré (sous réserve du chiffre 2 - la durée d'assurance prend fin en cas de dommage total).

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, qui adhère au contrat d'assurance collective, de la police d'assurance et du contrat de vente sur lesquels la conclusion de l'assurance et l'objet électronique assuré sont mentionnés. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

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 avoir été acquis en Suisse.
- La prime d'assurance selon la police d'assurance est payée à Digitec Galaxus.

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 ou dans la Principauté de Liechtenstein.

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

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'objet assuré 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), des dommages dus au sable, un court-circuit ou une surtension compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

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

Pour les téléviseurs: 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'Helvetia. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule automobile (p. ex. zone interdite aux voitures, téléphérique, 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. L'appareil peut être remplacé plutôt que réparé. L'évaluation d'une réparation ou d'un remplacement au sens de cette clause incombe à Helvetia et à Helvetic Warranty.

Pour les appareils électriques de grande taille: les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur actuelle de l'objet assuré au moment du sinistre. Pour les appareils électriques de grande taille (p. ex. réfrigérateurs, congélateurs, lave-linges, sèche-linges, cuisinières et lave-vaisselles) la réparation est effectuée gratuitement en Suisse au lieu d'installation de l'appareil. Si l'adresse à laquelle la prestation doit être effectuée n'est pas accessible en véhicule automobile (p. ex. zone interdite aux voitures, téléphérique, etc.), les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de la personne assurée. Si la réparation ne peut être effectuée sans démonter l'objet assuré installé de manière fixe, la personne assurée ne dispose pas en sus d'un droit à la désinstallation de celui-ci. La personne assurée doit désinstaller elle-même l'objet assuré défectueux et permettre ainsi à Helvetic Warranty de venir le réparer. La personne assurée est également responsable de la réinstallation de l'objet assuré après réparation. L'appareil peut être remplacé plutôt que réparé. L'évaluation d'une réparation ou d'un remplacement au sens de cette clause incombe à Helvetia et à Helvetic Warranty.

Pour tous les autres appareils: les frais de réparation jusqu'à concurrence du prix d'achat de l'objet assuré au moment du sinistre. Ces 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 tandis que les frais de retour sont à la charge d'Helvetia. L'appareil peut être remplacé plutôt que réparé. L'évaluation d'une réparation ou d'un remplacement au sens de cette clause incombe à Helvetia et à Helvetic Warranty.

- **En cas de dommage total:** Indemnisation sous la forme d'un bon de Digitec Galaxus d'une valeur égale à celle de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial conformément aux tableaux ci-après (valeur actuelle). Si une telle indemnisation sous la forme d'un bon ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. C'est à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer ce qui est rentable ou économique au sens de cette 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. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée. Le dommage est 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):

Téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0 – 6	100%
7 – 12	80 %
13 – 24	60 %

Autres appareils hors téléphones mobiles

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial (valeur actuelle)
0 – 6	100%
7 – 12	85 %
13 – 24	70 %

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

La personne assurée n'a aucune prétention à l'encontre de Digitec Galaxus.

13. Franchise

En cas de sinistre, la personne assurée doit payer d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire, une franchise selon les tableaux ci-dessous. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

Téléphones mobiles

Prix d'achat	Franchise
CHF 0 – 199.95	CHF 20
CHF 200 – 299.95	CHF 30
CHF 300 – 399.95	CHF 40
CHF 400 – 499.95	CHF 50
CHF 500 – 599.95	CHF 60
CHF 600 – 699.95	CHF 70
CHF 700 – 799.95	CHF 80
CHF 800 – 899.95	CHF 90
CHF 900 – 999.95	CHF 100
CHF 1'000 – 1'499.95	CHF 150
CHF 1'500 – 2'500	CHF 200

Autres appareils hors téléphones mobiles

Prix d'achat	Franchise
CHF 0 – 199.95	CHF 20
CHF 200 – 299.95	CHF 30
CHF 300 – 449.95	CHF 40
CHF 450 – 599.95	CHF 50
CHF 600 – 749.95	CHF 60
CHF 750 – 999.95	CHF 75
CHF 1'000 – 1'499.95	CHF 100
CHF 1'500 – 1'999.95	CHF 150
À partir de CHF 2'000	CHF 200

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et défauts:

- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- résultant d'un oubli, d'un égarement, d'une perte 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;
- consécutifs à l'inobservation 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 demandés par la personne assurée elle-même;
- résultant d'erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet endommagé;

- 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 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;
- si le numéro de série a été supprimé ou modifié intentionnellement;
- résultant d'événements de guerre ou d'actes de terrorisme ainsi que de troubles de tous genres, et les 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 et frais conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

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 13
- 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'appareil;

17. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty. Il n'existe aucune prétention à l'encontre de Digitec Galaxus.

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 sont prioritaires. 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.

20. Traitement des données

Helvetia:

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, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits et d'analyse statistique. 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>.

Digitec/Galaxus: Le traitement de données personnelles par Digitec Galaxus dans le cadre de la gestion de l'assurance et du règlement des sinistres est régi par la déclaration de protection des données de Digitec Galaxus. La déclaration de protection des données de Digitec Galaxus peut être consultée en ligne, actuellement sous <https://www.galaxus.ch/fr/guide/22>

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 CG sont régies par le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé et des traités internationaux applicables