

# Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

## Garantie 2+3:

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez procéder comme suit:

Veuillez déclarer votre sinistre le plus rapidement possible auprès de  **votre revendeur spécialisé**. Pour votre déclaration de sinistre auprès du revendeur, vous avez besoin des documents suivants:

- Justificatif d'achat
- Police d'assurance d'Helvetic Warranty
- 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)

Voici comment nous joindre si vous avez des questions:

Hotline Sinistres: +41 44 908 63 91

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

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires à son règlement.

---

### **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 ElectronicPartner 2+3 (édition juin 2024)

<b>Preneuse d'assurance</b>	<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 ElectronicPartner Schweiz AG, Industriestrasse 6, 8305 Dietlikon (ci-après «ElectronicPartner») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Garantie 2+3 distribuée par les revendeurs agréés d'ElectronicPartner.</p>
<b>Porteur du risque</b>	<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>
<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>Les clients des revendeurs agréés d'ElectronicPartner 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 couverture Garantie 2+3 lors de l'achat de l'appareil.</p>

## Conditions générales d'assurance Garantie ElectronicPartner 2+3 (édition 04/2024)

**Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (Helvetia) en tant qu'assureur et ElectronicPartner Schweiz AG (ElectronicPartner) en tant que preneuse d'assurance.**

### 1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil électronique indiqué sur le justificatif d'achat et la police d'assurance avec sa marque, son modèle 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 Garantie 2+3 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 ElectronicPartner (garantie pour les défauts).

La couverture d'assurance de la Garantie 2+3 commence à 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:

- trois ans (36 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total.

Pour les téléviseurs à partir d'une diagonale d'écran de 50 pouces, le service de retrait (pick-up) par le revendeur spécialisé commence toujours à la date d'achat du téléviseur assuré. Ce service de retrait cesse d'être disponible à la date d'expiration de la police concernée ou 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

Le nombre de sinistres assurés est illimité.

### 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 avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

### 6. Validité territoriale

L'assurance est valable dans toute la 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.

### 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 perte soudaine et imprévue de la capacité de fonctionnement de l'objet assuré si elle est due à un vice de construction, de matériel, de fabrication ou à une erreur de calcul (comme dans la garantie du fabricant ou du vendeur).

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 appareils électriques de grande taille (p. ex. réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisinières et lave-vaisselle) la réparation est effectuée gratuitement en Suisse au lieu d'installation de l'appareil. 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 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. 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 est tenue de démonter elle-même l'objet assuré défectueux et de permettre ainsi à Helvetic Warranty de venir le retirer / de le réparer. 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 remplacement est mis à la disposition de la personne assurée par le revendeur spécialisé, sur demande, pendant la durée de la réparation.

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:**

Une indemnité sous forme d'un bon remis par votre revendeur d'une valeur égale à celle de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial selon les tableaux 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. 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 (selon le nombre de mois d'utilisation ou de jours civils):

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale par rapport au prix d'achat initial (valeur actuelle)
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. Exclusions**

L'assurance ne couvre pas les dommages et les défauts:

- qui sont dus à une action extérieure;
- 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 action 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 fournir l'objet assuré;
- imputables à une négligence grave ou 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 «brûlures» d'écran (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.

**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 dans les plus brefs délais (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) au revendeur spécialisé auprès duquel l'objet assuré a été acheté.

**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'événement 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 pour l'exécution du contrat, le règlement du sinistre et le 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 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.