

## **Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistres**

### **Garantie 2+1 LIVIQUE / Garantie 2+3 LIVIQUE:**

#### **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](http://www.helvetic-warranty.ch)**

Pour votre déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

- Contrat de vente/police d'assurance et bon de livraison de l'objet LIVIQUE assuré
- Indication de l'article et du modèle de l'objet assuré selon le contrat de vente/bon de livraison
- Photos de l'objet endommagé

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d'aide pour une déclaration de sinistre en ligne:

Hotline Sinistres: +41 44 563 62 16

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.**

# Informations client assurance collective

## Garantie 2+1 LIVIQUE et Garantie 2+3 LIVIQUE

### pour matelas (édition 10/2025)

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Preneuse d'assurance</b>                                        | <p>Un contrat d'assurance collective (ci-après «contrat d'assurance collective») a été conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et LIVIQUE (division de Coop Société Coopérative) Thiersteineralle, 4053 Bâle (ci-après «LIVIQUE») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Garantie 2+1 LIVIQUE et la Garantie 2+3 LIVIQUE pour matelas.</p> |
| <b>Assureur de risque</b>                                          | <p>L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de 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 de LIVIQUE 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>Sont assurés et considérés comme ayants droit les clients qui ont acquis la Garantie 2+1 LIVIQUE ou la Garantie 2+3 LIVIQUE pour matelas lors de l'achat d'un matelas.</p>                                                                                                                                                                         |

## Conditions générales d'assurance Garantie 2+1 LIVIQUE et Garantie 2+3 LIVIQUE pour matelas (édition 10/2025)

**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 Livique (division de COOP Société Coopérative) (« LIVIQUE ») en tant que preneuse d'assurance.**

La version contraignante des Conditions générales d'assurance (CGA) est rédigée en allemand. Nous mettons également des traductions des CGA en français et en italien à la disposition de nos clients. En cas de doute, la version allemande fait foi.

### 1. Objet assuré

Le matelas 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.

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. La personne assurée doit communiquer par écrit la réception de l'objet de remplacement, en indiquant l'article et le modèle, à:

E-Mail: [claim.livique@helvetic-warranty.ch](mailto:claim.livique@helvetic-warranty.ch)

### 2. Achat de l'assurance

La couverture Garantie 2+1 ou 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 par LIVIQUE (garantie légale des défauts).

Le montant de la prime, y compris la taxe d'assurance applicable, dépend de la durée, de la couverture et du prix d'achat (somme d'assurance) de l'objet assuré et est exigible à la conclusion de l'adhésion.

### 3. Début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance de la prolongation de garantie commence à partir de l'expiration de la garantie légale ou contractuelle de deux ans, c'est-à-dire 24 mois suivant l'achat de l'objet assuré auprès de LIVIQUE, et prend fin, sans qu'une résiliation ne soit nécessaire:

- un an (12 mois) après le début de la couverture d'assurance pour la Garantie 2+1;
- trois ans (36 mois) après le début de la couverture d'assurance pour la Garantie 2+3;
- en cas de dommage total (indépendamment de la durée de la couverture d'assurance).

### 4. 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. La déclaration de révocation met fin à l'assurance. La prime versée est remboursée par LIVIQUE à la personne assurée.

### 5. Nombre de sinistres assurés

Le nombre de cas de garantie assurés n'est pas limité (sous réserve du chiffre 3 - en cas de dommage total).

### 6. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre

Est assuré et considéré comme ayant droit vis-à-vis de l'assureur en cas d'événement assuré le titulaire du contrat de vente/de la police d'assurance sur lequel ou laquelle figurent la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

### 7. Validité territoriale

L'assurance est valable en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

### 8. Conditions de la couverture d'assurance

Pour chaque objet assuré, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes:

- La prolongation de garantie d'une année (Garantie 2+1) ne peut être conclue que pour les matelas qui ont un prix de vente d'au plus CHF 199.95. Les matelas dont le prix de vente est égal ou supérieur à CHF 200.00 ne sont pas assurables par cette garantie.
- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer que la personne assurée.
- 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.

### 9. 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 et que son adresse a été communiquée à Helvetia.

### 10. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat de l'objet assuré.

### 11. Indemnité maximale en cas de sinistre

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

### 12. Événements assurés

Sont assurés les dommages et défauts dus à un défaut de construction, de matériau ou de fabrication:

- perte de forme et de tenue du matériau de garnissage du matelas;
- apparition de bosses ou de dommages sur la mousse malgré une utilisation/un stockage appropriés;
- plumes et poignées endommagées;
- coutures qui se défont seules;
- affaissement excessif (plus de 3 cm) (formation de creux).

Cette énumération est exhaustive.

### 13. Prestation d'assurance

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

Une indemnité sous forme d'un bon d'achat LIVIQUE équivalent à la valeur de l'objet assuré après amortissement de son prix d'achat initial conformément au tableau suivant (valeur actuelle). Si un tel versement ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. C'est uniquement à Helvetia et à Helvetic Warranty qu'il revient d'évaluer ce qui est rentable économiquement au sens de la présente clause.

En cas de sinistre, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit être restitué à LIVIQUE avant que la prestation d'assurance ne soit fournie.

La valeur actuelle est définie comme suit dans le cadre de la Garantie 2+3 (en mois):

| Âge de l'objet assuré en mois | Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial(valeur actuelle) |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 25 – 36                       | 80 %                                                                       |
| 37 – 48                       | 60 %                                                                       |
| 49 – 60                       | 40 %                                                                       |

La valeur actuelle est définie comme suit dans le cadre de la Garantie 2+1 (en mois):

| Âge de l'objet assuré en mois | Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial(valeur actuelle) |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 25 – 36                       | 100 %                                                                      |

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

### 14. Franchise

Aucune franchise n'est prélevée en cas de sinistre.

### 15. Exclusions

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

- imputables à des actions extérieures (p.ex. coupures, trous, traces de brûlures, taches dues à des liquides tels que boissons, sang, urine etc.);
- dus à un léger affaissement (formation de creux) de moins de 3cm;
- consécutifs à une humidité constante du matelas (transpiration, humidité, manque d'aération);
- dus à (un changement) des préférences personnelles en matière de confort ou de sommeil (p.ex. degré de dureté du matelas);
- causés par une utilisation sans sommier approprié ou sur des surfaces inappropriées/non autorisées (p.ex. directement sur le sol);
- dus à un stockage inapproprié (p.ex. matelas roulé pendant plusieurs mois);
- directement dus au vieillissement ou à l'usure (p.ex. formation de peluches et de petits nœuds/boules (bouloches), décoloration, etc.);
- résultant de la décoloration, de l'altération des couleurs 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 ou des oiseaux sauvages;
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation commerciale);
- dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant (p.ex. moisissures);
- 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 règlement du sinistre n'est pas effectuée par l'intermédiaire d'Helvetic Warranty;
- causés par du vandalisme;
- résultant d'un incendie ou d'un événement naturel;
- consécutifs à une décision des autorités, à une confiscation ou à une grève;
- 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 dommages et frais résultant d'un rappel du produit par le fabricant.

Si le dommage ou défaut qui doit être réparé ne constitue pas un événement assuré (cas de garantie), la personne assurée doit assumer tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

### 16. 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.

### 17. Obligations en cas de sinistre

En cas de sinistre, la personne assurée a les obligations suivantes:

- Le sinistre doit être déclaré immédiatement à Helvetia, de manière complète et véridique (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance), en utilisant l'un des moyens de communication ci-après et, si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.
  - Téléphone: +41 44 563 62 16
  - Internet: <https://helvetic-warranty.ch>
- Remettre le contrat de vente et, sur demande, des photos de l'objet assuré ainsi que fournir tous les renseignements nécessaires à la constatation du cas d'assurance ou la détermination de l'étendue de l'obligation de l'assureur de verser des prestations.
- Si un tiers (p.ex. un autre assureur) répond du dommage, la personne assurée doit d'abord exiger de celui-ci la réparation du dommage. La personne assurée doit sur demande présenter une preuve du montant des prestations fournies par le tiers.

### 18. Gestionnaire des sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

## 19. Conséquences juridiques de la violation d'obligations

- **Les dispositions suivantes s'appliquent en cas de violation des obligations prévues au chiffre 16, qui doivent être respectées avant la survenance d'un sinistre:**

Si la personne assurée viole, intentionnellement ou par négligence grave, une obligation qu'elle doit honorer à l'égard de l'assureur avant la survenance d'un sinistre, l'assureur peut résilier l'assurance avec effet immédiat au cours du mois qui suit la date où il a pris connaissance de la violation. L'assureur n'a pas de droit de résiliation si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas commis la violation intentionnellement ou par négligence grave.

Si la personne assurée viole intentionnellement une obligation qu'elle doit honorer à l'égard de l'assureur avant la survenance d'un sinistre, l'assureur est libéré de l'obligation de fournir des prestations. En cas de violation de l'obligation par négligence grave, l'assureur est en droit de réduire ses prestations en proportion de la gravité de la faute de la personne assurée.

Si la personne assurée viole une obligation qui est destinée à maintenir l'équivalence entre le risque et la prime sur laquelle est fondée le contrat d'assurance, l'assureur est libéré de l'obligation de fournir des prestations dans la mesure où la prime convenue est inférieure à la prime prévue par le tarif applicable au risque plus élevé. En cas de violation d'obligations relatives à de simples annonces et déclarations, qui n'ont pas d'influence sur l'évaluation du risque par l'assureur, l'assureur n'est libéré de l'obligation de fournir des prestations que si la violation était intentionnelle.

L'obligation de l'assureur de fournir des prestations est maintenue si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas commis la violation intentionnellement ou par négligence grave. Cette règle s'applique également si la personne assurée prouve que la violation de l'obligation n'a aucune influence sur la survenance ou la constatation du sinistre ni sur la constatation ou le montant de la prestation que l'assureur doit fournir. Cette règle ne s'applique pas lorsque la personne assurée a commis la violation de l'obligation de manière frauduleuse.

- **Les dispositions suivantes s'appliquent en cas de violation des obligations prévues au chiffre 17, qui doivent être respectées après la survenance d'un sinistre:**

si la personne assurée viole, intentionnellement ou par négligence grave, une obligation qu'elle doit honorer à l'égard de l'assureur après la survenance d'un sinistre, l'assureur est libéré de son obligation de fournir des prestations, sauf si la violation n'a pas été commise intentionnellement ou par négligence grave.

Si la personne assurée ne viole pas l'obligation avec l'intention d'influencer l'obligation de verser des prestations de l'assureur ou de compromettre la constatation de circonstances manifestement pertinentes pour l'obligation de verser des prestations de l'assureur, cette obligation demeure, dans la mesure où la violation n'a eu d'influence ni sur la constatation du sinistre survenu ou présumé ni sur la détermination ou l'étendue des prestations que l'assureur doit verser.

L'assureur ne peut tirer des droits d'une violation par négligence d'une obligation que la personne assurée doit remplir envers l'assureur après la survenance du sinistre, que si la personne assurée a reçu au préalable les conditions d'assurance ou un autre document dans lequel l'obligation est prévue.

## 20. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance existant au moment de la survenance du sinistre qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par la présente 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 dudit responsable prime sur l'obligation de verser des prestations résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de verser des prestations et s'il existe un sinistre donnant droit à une indemnité 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 ainsi que 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.

## 21. 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 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, les données personnelles seront 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 le déroulement des sinistres, auprès des autorités et d'autres tiers.

Vous trouverez des informations complémentaires et à jour sur le traitement des données à l'adresse <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/contact/protection-des-donnees>.

## 22. 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.