

Fiche d'informations client concernant la déclaration de sinistres

LIVIQUE Protection Premium:

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/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.

Information client assurance collective

Protection Premium LIVIQUE pour meubles

(édition 10/2025)

Preneuse d'assurance	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. Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Protection Premium LIVIQUE pour meubles.
Porteur de risque	L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.
Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	Est responsable de cette assurance et du règlement de tout sinistre éventuel: Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.
Personne assurée	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. Sont assurés et considérés comme ayants droit les clients qui ont acquis la Protection Premium LIVIQUE pour meubles lors de l'achat d'un meuble.

Conditions générales d'assurance Protection Premium LIVIQUE (Garantie 2+3, casco complète comprise) pour meubles (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 meuble figurant dans le contrat de vente/la police d'assurance avec la désignation 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

2. Achat, début et durée de l'assurance

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

Le montant de la prime, y compris le droit sur les primes d'assurance, dépend de la durée de validité de l'assurance, de la couverture et du prix de vente (somme d'assurance) de l'objet assuré. La prime est exigible au moment de l'adhésion.

a) Garantie 2+3

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

- trois ans (36 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total (toute la couverture Protection Premium «Garantie 2+3, casco complète comprise» - indépendamment de la durée de la couverture d'assurance).

b) Casco complète

La couverture d'assurance casco commence au moment de la réception de l'objet assuré (livraison/retrait) et prend fin, sans qu'une résiliation ne soit nécessaire:

- cinq ans (60 mois) après la date de début;
- en cas de dommage total (toute la couverture Protection Premium «Garantie 2+3, casco complète comprise» - indépendamment de la durée de la couverture d'assurance).

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

4. Nombre de sinistres assurés

a) Garantie 2+3

Le nombre de cas de garantie assurés n'est pas limité (sous réserve du chiffre 2a - en cas de dommage total).

b) Casco complète

Il existe une limite de deux (2) sinistres, quelle que soit la cause du sinistre assuré (sous réserve du chiffre 2b - en cas de dommage total).

5. 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.

6. Validité territoriale

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

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 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.

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 et que son adresse a été communiquée à Helvetia.

9. Somme d'assurance

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

10. Indemnité maximale en cas de sinistre

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

11. Événements assurés

a) Garantie 2+3

L'assurance couvre l'arrêt de fonctionnement soudain et imprévu de l'objet assuré du fait de défauts de construction, de matériel ou de fabrication (comme dans la garantie de constructeur ou de vendeur).

Cette énumération est exhaustive.

b) Casco complète

L'assurance couvre la détérioration (p.ex. bois ou verre cassé) ou la destruction de l'objet assuré à la suite d'un événement extérieur soudain ou imprévisible (p.ex. chute) ou d'une détérioration ou d'une destruction causée par des animaux domestiques, ainsi que les taches et les salissures soudaines et imprévues résultant:

- de la nourriture ou de boissons;
- de vernis à ongle;
- de graisse ou d'huile (non couvert pour les lits boxsprings);
- d'agents de blanchiment, d'acides, de solutions et de substances corrosives ou caustiques;
- d'adhésifs ou de super adhésifs;
- d'encre ou de couleur;
- de fluides corporels d'origine humaine ou animale (non couvert pour les lits boxsprings);
- des influences de l'eau, de liquides ou de la chaleur;
- de brûlures.

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 meubles de grande taille (par ex. canapés, tables et lits), la réparation est effectuée gratuitement en Suisse au lieu de l'installation du meuble, ou bien ceux-ci sont transportés dans un atelier pour sa 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. 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 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 ou économique 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. 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):

Âge de l'objet assuré en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial(valeur actuelle)
0 – 24	100 %
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. Franchise

a) Garantie 2+3

Aucune franchise n'est prélevée pour les cas de garantie.

b) Casco complète

En cas de couverture casco, la personne assurée doit payer d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire, une franchise de CHF 85.00 par sinistre. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages, défauts, taches et salissures:

- sur les parties externes de l'objet assuré, si son fonctionnement n'est pas compromis (p.ex. bosses, éraflures, rayures, etc.)
- qui concernent les matelas, couvertures et duvets;
- résultant de la décoloration 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 non domestiques ou des oiseaux sauvages;
- causés par l'effilochage des tissus et la perte des boutons;
- liés aux caractéristiques naturelles du cuir, tels que les traces de brûlures, de morsures et de tiques et les entailles évidentes;
- dus à la perte d'élasticité de la mousse intérieure;
- dus à des fissures de tension dans le bois massif causées par la sécheresse;
- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- qui surviennent avant ou pendant la livraison, si l'objet assuré est livré et installé par LIVIQUE ou un prestataire de services;
- qui sont couverts par d'autres contrats d'assurance ou responsabilités (responsabilité civile);
- couverts par la garantie légale ou la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- résultant de modifications sur l'objet assuré (p. ex. meubles transformés) qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- directement liés au vieillissement, à l'usure, à la saleté ou à d'autres dépôts;
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation à des fins commerciales);
- comme la diminution normale de la puissance des batteries et des ampoules, des véris à gaz, des patins (pièces d'usure);
- dus à un mauvais entretien ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- résultant d'une réparation infructueuse effectuée sous la garantie du fabricant;
- résultant d'erreurs de montage imputables à la personne assurée ou à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou ordonnés par la personne assurée elle-même;
- 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 réparation 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 rayures sur le parquet causées par l'objet assuré (p. ex. par des pieds métalliques);
- les dommages consécutifs de toute nature causés par l'objet assuré;
- 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, la personne assurée doit assumer tous les frais occasionnés à Helvetia et/ou à Helvetic Warranty.

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

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/fr/>
- 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 verser des prestations de l'assureur.
- 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.

17. Gestionnaire des sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

18. Conséquences juridiques de la violation d'obligations

- **Les dispositions suivantes s'appliquent en cas de violation des obligations prévues au chiffre 15, 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 pour le 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 16, qui doivent être respectées après la survenance du 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.

19. 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.

20. 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>.

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 CGA sont soumises au droit suisse.