

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre pour un cas Mobile Protection

Mobile Protection

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:

- justificatif d'achat d'Interdiscount
- numéro IMEI ou numéro de série de l'objet assuré
(vous le trouverez sur l'appareil, sur l'emballage ou, dans certains cas, sur le justificatif d'achat)
- photos de l'appareil endommagé

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

Hotline Sinistres: 0848 600 888

Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

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

Important

Veillez 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 Mobile Protection (édition février 2023)

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 Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon (ci-après «Helvetic Warranty») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec l'assurance Mobile Protection.</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</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 d'Interdiscount 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 celles qui ont acquis la couverture Mobile Protection lors de l'achat d'un appareil.</p>

Conditions générales d'assurance Mobile Protection (édition 02/2023)

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (Helvetia) en tant qu'assureur et Helvetic Warranty GmbH (Helvetic Warranty) en tant que preneur d'assurance.

1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil indiqué sur la police d'assurance avec la marque, le type et le numéro IMEI ou le numéro de série (ci-après «**objet assuré**») contre les événements assurés à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

Pendant la durée d'assurance (point 2), l'assurance est également valable pour un appareil de remplacement en cas d'échange de l'objet assuré dans le cadre d'une garantie légale ou contractuelle.

2. Début et durée de l'assurance

La période d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (conformément au justificatif d'achat) et se termine:

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

3. Révocation de l'assurance

La personne assurée peut exercer son droit de révocation de l'assurance dans un délai de sept jours suivant la date d'achat de l'objet assuré, dans la mesure où aucun sinistre n'a été déclaré entre-temps. L'assurance prend fin à la remise de la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée.

4. Nombre de sinistres assurés par année d'assurance

Pendant la durée d'assurance (chiffre 2), le nombre suivant d'événements assurés (chiffre 8) est couvert:

- a) pour une durée d'assurance de 12 mois: un (1) événement assuré;
- b) pour une durée d'assurance de 24 mois: deux (2) événements assurés. Ceci indépendamment de la cause qui a conduit à l'événement assuré (sous réserve du point 2, lettre b)

5. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

6. Personne assurée

La personne assurée et ayant droit est celle mentionnée dans la police d'assurance. Elle doit être domiciliée en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

7. Changement de propriétaire

Si l'appareil assuré change de propriétaire, la couverture d'assurance est transférée à l'acquéreur légitime, à condition qu'il soit domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

8. Événements assurés

L'assurance couvre la détérioration ou la destruction de l'objet assuré en conséquence d'une action extérieure soudaine ou imprévisible causée par:

- a) l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations)
ou
- b) une action extérieure violente (p. ex. chute), des dommages dus au sable, à un court-circuit ou une surtension compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

Cette énumération est exhaustive.

9. Prestations d'assurance

- **En cas de dommage partiel:**
les travaux de réparation incombant à Helvetic Warranty, à hauteur, au maximum, du prix d'achat (hors abonnement pour les téléphones mobiles) valable à la date du sinistre pour l'appareil assuré. Helvetic Warranty offre la possibilité d'un échange en lieu et place d'une réparation.
- **En cas de dommage total ou de réparation non rentable:**
indemnisation sous la forme d'un bon d'Interdiscount d'une valeur de l'objet assuré après amortissement du prix d'achat initial conformément aux tableaux ci-après (valeur actuelle). Si un tel versement ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un appareil 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'appareil concerné devient la propriété de l'assureur et, sur demande, doit 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'appareil n'est pas possible techniquement 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 calculée selon le tableau ci-dessous.

Âge de l'appareil en mois	Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial
0 – 6 mois	100%
7 – 12 mois	85%
13 – 24 mois	70%

• **Événement assuré: utilisation abusive des téléphones mobiles**

Si l'objet assuré est volé et que, entre le moment du vol et celui où le vol est signalé à l'opérateur (blocage), la personne assurée subit des frais de connexion et de communication en raison d'une utilisation abusive de données mobiles (conversations, SMS, MMS, transfert et transmission de données, téléversement et téléchargement de données, etc.), Helvetia les rembourse au sens de l'assurance dommage à hauteur d'un montant de CHF 3'000 au maximum. L'obligation de verser ces prestations est supprimée si le vol n'est pas annoncé à l'opérateur et que le blocage de la carte SIM n'a pas été ordonné dans les 24 heures, et si le vol n'est pas déclaré au poste de police compétent. Ni les frais de blocage et de remplacement de la carte SIM, ni l'avoir prépayé ne sont assurés.

10. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et défauts sur l'objet assuré:

- relevant de la garantie légale ou de la garantie contractuelle d'un tiers (p. ex. fabricant ou vendeur);
- assurés par d'autres contrats d'assurance;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'objet assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- résultant d'erreurs de montage attribuables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- résultant de modifications sur l'appareil assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'appareil assuré;
- directement liés au vieillissement, à l'usure ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- causés par le vandalisme;
- causés par une faute grave ou un comportement délibéré de l'ayant droit;
- résultant de travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à la perte de données et aux dommages aux logiciels;
- si le numéro IMEI ou le numéro de série d'un objet assuré ne peut pas être communiqué;
- résultant d'un oubli, d'un égarement, d'une perte et/ou d'un vol;
- consécutifs à un incendie ou à un événement naturel;
- résultant de faits de guerre, de terrorisme ou de troubles de tout genre et des mesures prises pour y remédier, ainsi que de catastrophes naturelles;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet endommagé;
- résultant d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- déjà survenus avant le début de l'assurance;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par Helvetic Warranty;
- causée par des brûlures d'écrans

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsqu'aucun dommage assuré n'est constaté sur l'appareil;
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'appareil;
- les dommages aux batteries qui ne sont pas imputables à l'événement assuré.

11. Franchise

En cas de sinistre, la personne assurée doit payer d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire, une franchise d'au moins CHF 79 conformément à la police d'assurance. Dès réception de cette somme, les mesures nécessaires pour le règlement du sinistre seront entreprises. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

12. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

13. 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: 0848 600 888
- 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;
- dénoncer l'utilisation abusive dans les 24 heures à l'autorité de police compétente et demander qu'un rapport de police soit établi;
- faire bloquer la carte SIM par l'opérateur de téléphonie mobile dans les 24 heures suivant la constatation du vol;
- transmettre un décompte détaillé de l'opérateur de téléphonie mobile, présentant les frais de communication subis dans le cadre d'une utilisation abusive.

14. 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 si l'auteur de la violation n'est pas considéré comme fautif compte tenu des circonstances ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré et sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

15. 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 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 que 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. Ces 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 et à des évaluations différentes en cas de sinistre.

16. 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 pour l'accomplissement des fins du traitement. Si nécessaire, les données personnelles seront transmises aux personnes traitant les données du cas ainsi qu'aux 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 des autorités 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>.

17. For et droit applicable

Pour tout litige découlant de ou en lien avec la présente assurance, le for est, au choix, le siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou le domicile de la personne assurée. La présente assurance est soumise au droit suisse.