

Conditions générales d'assurance (CGA)

relatives à l'assurance collective de protection
des achats en ligne



Table des matières

K	Information client	3
	(édition juillet 2021)	
K.1	Informations pour la personne assurée selon la LCA	3
K.2	Partenaire contractuel/preneuse d'assurance	3
K.3	Porteur du risque	3
K.4	Responsabilité de l'assurance et du règlement des sinistres	3
K.5	Personne assurée	3
K.6	Prime, risques assurés, étendue de l'assurance et risques non assurés	3
K.7	Conditions d'admission	3
K.8	Durée et fin de l'assurance	4
K.9	Traitement des données	4
O	Assurance de protection des achats en ligne	5
O.1	A partir de quand et jusqu'à quand l'assurance me couvre-t-elle ?	5
O.2	Combien coûte l'assurance ?	5
O.3	Qui est assuré ?	5
O.4	Où l'assurance s'applique-t-elle ?	5
O.5	Dans quels cas es-tu assuré ?	6
O.6	Que payons-nous ?	6
O.7	Ce que nous ne payons pas	6
O.8	Que dois-tu faire en cas de sinistre ?	7
O.9	Que dois-tu encore savoir ?	8
O.10	Définitions	8

K Information client

(édition juillet 2021)

- K.1 Informations pour la personne assurée selon la LCA**
- L'information client ci-après te renseigne sur l'identité de l'assureur et le contenu essentiel du contrat d'assurance. Tes droits et obligations découlent du certificat d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) ainsi que des dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- K.2 Partenaire contractuel/preneuse d'assurance**
- 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.
- Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec l'application pour appareils mobiles (ci-après « Smile App ») exploitée par smile.direct assurances, succursale d' Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Zürichstrasse 130, 8600 Dübendorf (ci-après « Smile »).
- K.3 Porteur du risque**
- Le porteur du risque pour toutes les composantes convenues de cette assurance est :
- Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.
- K.4 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.
- K.5 Personne assurée**
- En tant qu'utilisateur de l'app Smile, tu peux adhérer au contrat d'assurance collective et tu reçois un certificat d'assurance. Le droit à l'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia.
- La personne mentionnée dans le certificat d'assurance est l'assuré et l'ayant droit.
- K.6 Prime, risques assurés, étendue de l'assurance et risques non assurés**
- La prime, les risques assurés ainsi que l'étendue de l'assurance et les risques non assurés découlent des Conditions générales d'assurance (CGA), du certificat d'assurance et de la loi sur le contrat d'assurance (LCA).
- K.7 Conditions d'admission**
- Tu ne peux adhérer au contrat d'assurance collective que si tu as l'app Smile sur ton smartphone.

K.8
Durée et fin de l'assurance

La couverture d'assurance est accordée pendant la durée figurant dans le certificat d'assurance que tu as reçu. Si le contrat d'assurance collective prend fin, la couverture d'assurance des certificats prend également fin.

K.9
Traitement des données

Au lieu de payer une prime d'assurance, tu mets les données suivantes à la disposition de Smile lors de ton adhésion au contrat d'assurance collective et acceptes ainsi que Smile utilise ces données à ses propres fins de marketing (notamment envoi de bulletins d'information et publicité pour les produits de Smile ou de ses partenaires de coopération sur différents canaux) (ci-après « prime de données »):

- prénom
- date de naissance
- numéro de portable
- adresse électronique

Tu peux révoquer à tout moment ton consentement à cette utilisation de tes données en tant que prime de données, ce qui annulera ta couverture d'assurance découlant du contrat d'assurance collective.

En outre, Smile et Helvetic Warranty traitent des données issues des documents contractuels ou de l'exécution du contrat et les utilisent en particulier pour le traitement de cas d'assurance, des évaluations statistiques ainsi qu'à des fins de marketing. Ces données sont conservées sous forme physique ou électronique. Smile et Helvetic Warranty peuvent transmettre ces données à des fins de traitement, dans la mesure nécessaire, aux tiers impliqués dans l'exécution du contrat sur le territoire suisse et à l'étranger, en particulier à des compagnies de coassurance et de réassurance ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères d'Helvetia Holding SA. Pour faire valoir des droits de recours, des données peuvent être transmises à d'autres tiers civilement responsables et à leur assurance responsabilité civile. Helvetic Warranty peut de plus collecter des renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques ou d'autres tiers.

Afin de lutter contre la fraude à l'assurance, Helvetia est reliée au Système d'information et de signalement (HIS) exploité par la société SVV Solution AG. L'inscription dans le système HIS s'effectue en relation avec des motifs d'inscription prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces collectes de données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et les saisies sont effectuées sur la base d'un règlement dont il a connaissance. La propriétaire de la base de données est SVV Solution AG. Tu trouveras de plus amples informations sur HIS à l'adresse www.svv.ch/his.

O Assurance de protection des achats en ligne

O.1

A partir de quand et jusqu'à quand l'assurance me couvre-t-elle ?

La couverture d'assurance prend effet à la date de début indiquée dans le certificat d'assurance et prend fin à la date de fin indiquée dans le certificat d'assurance.

Dans le cas suivant, la couverture d'assurance prend fin avant la date de fin indiquée dans le certificat d'assurance :

- révocation du consentement à l'utilisation des données en tant que prime de données.

O.2

Combien coûte l'assurance ?

En lieu et place d'une prime, tu mets à la disposition de Smile les informations suivantes en échange de la couverture d'assurance et acceptes que Smile utilise ces informations à ses propres fins de marketing :

- prénom
- date de naissance
- numéro de portable
- adresse électronique

Smile utilise ces données en particulier pour l'envoi de bulletins d'information et la publicité pour les produits de Smile ou de ses partenaires de coopération sur différents canaux.

Cette utilisation de tes données a pour Smile une valeur financière que tu fournis en contrepartie de la couverture d'assurance (prime de données).

Tu peux révoquer à tout moment ton consentement à cette utilisation de tes données en tant que prime de données, la couverture d'assurance prend alors fin à la réception de la révocation par Smile.

O.3

Qui est assuré ?

Chaque utilisateur de l'app Smile domicilié en Suisse qui a activé l'assurance de protection des achats en ligne et a acheté des biens meubles sur Internet pour un usage privé auprès d'un vendeur commercial.

Valeur minimale des objets : CHF 50 (ou l'équivalent en monnaie étrangère)

O.4

Où l'assurance s'applique-t-elle ?

L'assurance de protection des achats en ligne est valable en Suisse pour les achats effectués par les utilisateurs de l'app Smile en Suisse auprès de vendeurs en Suisse et en Europe.

O.5

Dans quels cas es-tu assuré ?

Tu es assuré si l'objet reçu

- a été livré d'une manière qui ne permet plus une utilisation conforme à l'usage prévu, p. ex. en cas de bris ou de livraison incomplète. Tu dois en informer le vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison.

Tu es également assuré si l'objet assuré

- n'est pas livré dans les 30 jours suivant le débit de l'intégralité du prix d'achat et après un avertissement écrit au fournisseur sans indication de motifs (notification d'un retard de livraison).

O.6

Que payons-nous ?

Nous payons une fois par année d'assurance les frais effectivement encourus pour le retour et/ou le prix d'achat de l'objet assuré, comme suit :

- Les frais de retour de l'objet assuré au vendeur si le vendeur accepte le retour et consent à une livraison de remplacement ou au remboursement du prix d'achat. Le cas dans lequel le vendeur assume les frais de retour reste réservé.
- Les frais de retour de l'objet assuré au vendeur ainsi que le prix d'achat si le vendeur n'accepte pas le retour, ou s'il l'accepte mais ne procède ni à la livraison de remplacement, ni au remboursement du prix d'achat dans les 90 jours.
- Le prix d'achat facturé si le vendeur ne livre pas l'objet dans les 30 jours. Après que nous avons remboursé le prix d'achat, les livraisons ou remboursements du prix d'achat effectués ultérieurement par le vendeur doivent nous être cédés.

Nous payons un maximum de CHF 300 par cas.

O.7

Ce que nous ne payons pas

Les objets non assurés sont :

- les animaux vivants,
- les plantes,
- les espèces, les chèques de voyage,
- les billets de transport,
- les titres, les autres papiers commerciaux transférables ou les crypto-monnaies,
- les services liés à l'objet assuré ou à sa livraison,
- les bijoux, les pierres précieuses,
- les données téléchargées sur Internet (y compris la musique, les photos et les logiciels),
- les biens proposés sur les ventes aux enchères en ligne et les portails publicitaires.

L'assurance ne couvre pas :

- la non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré à la suite d'une grève de la poste ou de l'entreprise de transport concernée;
- la non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'informations incorrectes/invalides concernant l'adresse de livraison;
- les dommages dus à un retard de livraison sans débit du compte de la personne assurée;
- les événements couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur.

O.8 **Que dois-tu faire en cas de sinistre ?**

N'oublie pas que tu dois faire tout ton possible pour limiter les dommages ou, dans le meilleur des cas, les empêcher de se produire. Donne-nous toutes les informations nécessaires pour clarifier le dommage.

Tu peux enregistrer ton sinistre de manière simple et pratique dans l'app Smile, sous la rubrique « Déclarer un sinistre ».

Nous avons besoin en particulier que tu nous fournisses ce qui suit :

- l'original ou une copie du justificatif de paiement montrant que le prix d'achat a été payé;
- l'original ou une copie de la confirmation de commande et de la preuve d'achat;
- en cas de non livraison dans les 30 jours : une déclaration signée par toi attestant que la marchandise commandée n'a pas été livrée et une copie du courrier avertissant le fournisseur, ainsi que la déclaration écrite du fournisseur;
- le bon de livraison et, le cas échéant, une preuve de retour avec indication des frais de livraison;
- si l'objet ne peut pas être utilisé conformément à l'usage prévu, des photos parlantes de l'objet détérioré.

Attention : si tu ne satisfais pas à tes obligations en cas de sinistre, nous pouvons également réduire notre prestation.

Si tu nous fournis intentionnellement de fausses informations, dissimules des informations importantes ou ne respectes pas les obligations requises, nous ne verserons aucune prestation.

O.9

Que dois-tu encore savoir ?

- Après la survenance d'un sinistre, tes prétentions se prescrivent par cinq ans.
- Le for est à ton domicile suisse ou au siège de Helvetic Warranty à Dietlikon.
- Si tu as reçu des prestations à tort, tu dois les rembourser dans les 30 jours, ainsi que les éventuels frais supplémentaires encourus.
- Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) et du droit suisse sont applicables.
- Nous versons nos prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est effectuée sur la base du cours de change du jour où les frais ont été causés (date du sinistre).

O.10

Définitions

Prix d'achat

Le prix initialement débité pour la marchandise achetée (hors frais de transport ou d'installation, mais TVA comprise).