

Conditions générales d'assurance (CGA)

# AXA Extension de garantie pour les appareils électriques /

Edition 10.2017



# Table des matières

## Partie A Partie générale

---

<b>A1</b>	<b>Contrat, entrée en vigueur, interlocuteurs</b>	<b>4</b>
<b>A2</b>	<b>Couverture d'assurance</b>	<b>4</b>
<b>A3</b>	<b>Exclusions</b>	<b>4</b>
<b>A4</b>	<b>Prestation</b>	<b>4</b>
<b>A5</b>	<b>Risques</b>	<b>5</b>
<b>A6</b>	<b>Obligations</b>	<b>5</b>

## Partie C Protection des données

---

<b>C1</b>	<b>Dispositions générales</b>	<b>7</b>
-----------	-------------------------------	----------

## Partie B Dispositions diverses

---

<b>B1</b>	<b>Durée du contrat, paiement des primes</b>	<b>6</b>
<b>B2</b>	<b>Validité territoriale</b>	<b>6</b>
<b>B3</b>	<b>Adaptations contractuelles</b>	<b>6</b>
<b>B4</b>	<b>Résiliation en cas de sinistre</b>	<b>6</b>
<b>B5</b>	<b>Service de réparation</b>	<b>6</b>
<b>B6</b>	<b>Prescription</b>	<b>6</b>
<b>B7</b>	<b>Droit applicable et for</b>	<b>6</b>

# L'essentiel en bref

Conformément à l'art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le présent aperçu vous informe brièvement sur les principaux éléments du contrat d'assurance. Après la conclusion du contrat d'assurance, les droits et obligations des parties sont régis notamment par la proposition, la police, les conditions générales d'assurance et les prescriptions légales.

## Qui est l'assureur?

L'assureur est AXA Assurances SA, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur (ci-après «AXA»), société anonyme filiale du Groupe AXA et dont le siège est à Winterthur.

## Qui est le preneur d'assurance?

Le contrat d'assurance est conclu entre AXA et Helvetic Warranty Sàrl, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

## Qui est assuré?

Les personnes domiciliées en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ayant conclu un contrat d'adhésion, ainsi que les personnes faisant ménage commun avec elles.

## Qu'est-ce qui est assuré?

Les appareils fonctionnant à l'énergie électrique qui sont la propriété d'une personne assurée et ne sont pas utilisés à des fins professionnelles.

## A partir de quand les prestations d'assurance sont-elles servies?

Les prestations d'assurance sont seulement servies pour les sinistres survenus après le paiement de la première prime d'assurance. Le contrat prend effet à la date indiquée sur l'attestation d'assurance.

## Quels sont les risques et les dommages qui peuvent être assurés?

Sont assurés les dommages causés à des choses assurées par des défauts des matériaux ou de fabrication des choses assurées.

## Quelles sont les principales exclusions?

Sont notamment exclus de l'assurance (CGA A2):

- les installations de technique du bâtiment;
- les tondeuses à gazon autoportées;
- les véhicules motorisés de tous types.

## Quelles sont les prestations servies par AXA?

La prestation assurée est servie sous forme de prestation matérielle, en premier lieu par une réparation de l'appareil assuré.

## Quel est le montant de la prime et quand est-elle échue?

Les primes et leur échéance, les taxes légales et les frais figurent sur l'attestation d'assurance ainsi que sur le décompte de prime.

## Quelles sont les principales obligations de l'assuré?

L'assuré doit notamment:

- signaler immédiatement à Helvetic Warranty la survenance d'un sinistre;
- faire son possible pour éviter et réduire le dommage;
- faire parvenir à Helvetic Warranty tous les documents et justificatifs nécessaires au traitement du sinistre;
- confier à Helvetic Warranty l'organisation de la réparation d'un appareil défectueux ainsi que, éventuellement, l'achat d'un appareil de remplacement.

## Quand débute et quand prend fin la couverture d'assurance?

Le contrat d'assurance débute à la date indiquée sur l'attestation d'assurance. AXA peut refuser la proposition jusqu'à la remise de l'attestation d'assurance. L'assurance est valable pour la durée indiquée sur l'attestation d'assurance.

Si le contrat d'assurance n'est pas résilié à l'expiration de cette période, il est renouvelé tacitement pour une année, à condition que l'assuré ait payé la prime suivante dans les délais. Si la prime suivante n'est pas payée dans le délai supplémentaire imparti, le contrat est résilié.

## Informations particulières pour la Principauté de Liechtenstein

A compter de la remise ou de l'envoi de la proposition, le proposition est lié pendant deux semaines par la proposition de conclusion d'un contrat d'assurance. Il est lié pendant quatre semaines si l'assurance exige un examen médical.

Si AXA contrevient au devoir d'information institué par les lois liechtensteinoises sur le contrat d'assurance et sur la surveillance des assurances, le preneur d'assurance dispose d'un délai de quatre semaines à compter de la remise de la police pour se départir du contrat.

L'autorité compétente est l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers, FINMA, 3000 Berne.

## Quelles données AXA utilise-t-elle et de quelle façon?

Les informations relatives à l'utilisation des données figurent dans la partie C, «Protection des données».

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## Partie A Partie générale

### A1 Contrat, entrée en vigueur, interlocuteurs

Un contrat est conclu entre AXA et Helvetic Warranty Sàrl, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon (ci-après «Helvetic Warranty»), et les assurés peuvent adhérer à ce contrat. Ce contrat d'adhésion entre en vigueur lors de la remise de l'attestation d'assurance, à la date figurant sur cette dernière. La couverture prend effet lors du paiement de la première prime.

Pour toute demande, les assurés doivent s'adresser à Helvetic Warranty.

Si les assurés contestent les actes d'Helvetic Warranty, ils s'adressent à AXA. Ils disposent d'un droit d'action directe.

### A2 Couverture d'assurance

Sont assurés tous les appareils fonctionnant à l'énergie électrique (sur secteur ou sur batterie) appartenant au ménage de l'assuré et aux personnes faisant ménage commun avec lui, et pour lesquels, au moment de la survenance du cas d'assurance, il n'existe plus d'obligation légale ou contractuelle de garantie d'un fabricant, d'un distributeur ou d'un réparateur.

Pour que la couverture d'assurance soit accordée, les appareils doivent remplir les conditions suivantes:

- être la seule propriété de l'assuré ou des personnes faisant ménage commun avec lui, ou la seule propriété d'une personne séjournant dans le ménage de façon permanente;
- ne pas être utilisés à des fins professionnelles ou commerciales;
- avoir été achetés neufs à un prix catalogue d'au moins 300 CHF hors rabais ou autres conditions préférentielles, en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein; et
- ne pas avoir plus de 5 ans au moment de la survenance du cas d'assurance – est déterminante la date d'achat de l'appareil neuf.

Les accessoires (par exemple adaptateurs, câbles et transformateurs) sont assurés:

- s'ils ont été achetés avec un appareil assuré; et
- s'ils sont utilisés avec un appareil assuré conformément au mode d'emploi.

Sont assurés les événements qui surviennent pendant la durée du contrat. La durée du contrat est définie sur l'attestation d'assurance.

### A3 Exclusions

Sont exclus de l'assurance:

- les appareils pour lesquels la durée légale ou contractuelle de garantie du fabricant, du distributeur ou du réparateur n'a pas encore expiré;
- les installations de technique du bâtiment (p. ex. chauffage, chauffage au sol, installations de ventilation de confort, piscine, jacuzzi, aspirateur intégré, volets et marquises électriques, installations d'éclairage, installations de production d'électricité, antennes, etc.), quel que soit leur prix catalogue;
- les tondeuses à gazon autoportées;
- les véhicules motorisés de tous types ainsi que les appareils volants de tous types, y compris leurs accessoires et équipements;
- les composantes amovibles ou les consommables ayant une durée de vie limitée et devant être régulièrement remplacés, comme p. ex. les fusibles, piles, batteries, supports de données, bandes magnétiques, poussoirs, cartouches d'impression, cartouches de toner, têtes d'impression, souris d'ordinateur, télécommandes, joysticks et autres dispositifs de contrôle externes, sacs et accessoires d'aspirateur, ampoules électriques et tubes fluorescents.

### A4 Prestation

A la survenance d'un cas d'assurance, Helvetic Warranty sert une prestation matérielle, en premier lieu sous forme d'une réparation de l'appareil assuré.

Si cette réparation est impossible ou n'est pas possible dans un délai raisonnable, ou n'est pas économiquement indiquée, Helvetic Warranty prend en charge le rachat d'un appareil de même type et de qualité identique, en état neuf (appareil de remplacement), ainsi que la livraison et, si nécessaire, le démontage et le montage au lieu d'assurance.

Une réparation est considérée comme n'étant pas économiquement indiquée si les frais de réparation excèdent la valeur de rachat d'un appareil de remplacement.

Si l'ayant droit souhaite racheter un appareil plus coûteux que l'appareil de remplacement proposé par Helvetic Warranty, Helvetic Warranty rembourse au maximum la contre-valeur de l'appareil de remplacement initialement proposé.

Le montant maximal de la prestation est de 10000 CHF par cas d'assurance.

## A5 Risques

---

Helvetic Warranty rembourse les dommages causés aux choses assurées par des défauts des matériaux, de construction ou de fabrication de la chose assurée (par analogie avec la garantie du fabricant).

Ne sont pas assurés, sans égard pour d'éventuelles causes concomitantes, les dommages suivants aux choses assurées:

- dommages résultant de défauts des matériaux, de construction ou de fabrication, y compris les dommages en série, qui étaient connus avant l'expiration du délai légal ou contractuel de garantie ou avant l'expiration de l'obligation légale ou contractuelle de garantie;
- dommages couverts par une autre assurance ou garantie;
- dommages résultant d'erreurs de montage ou d'installation. Dans la mesure où le montage ou l'installation ont été effectués par le distributeur, le fournisseur ou un artisan, la couverture d'assurance n'est valable qu'à partir de l'expiration du délai légal ou contractuel de garantie;
- dommages résultant d'une utilisation, d'une réparation, d'un nettoyage ou d'un entretien non conformes au mode d'emploi ou aux instructions du fabricant;
- dommages résultant d'une modification de l'appareil par le montage, le changement ou l'ajout ultérieurs d'équipements;
- dommages qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil assuré, p. ex. éraflures, dommages à la peinture, décoloration;
- défauts de persistance d'image sur les écrans de téléviseurs et les moniteurs;
- bris de plaques de cuisson en vitrocéramique, dans la mesure où l'appareil assuré n'a pas subi de dommage total;
- dommages résultant de l'influence progressive du fonctionnement ou de l'usure normale;
- perturbations du fonctionnement de l'appareil assuré qui peuvent être corrigées par un nettoyage ou un entretien de l'appareil;
- dommages qui n'affectent pas la substance matérielle de l'appareil (p. ex. dommages aux logiciels, perte de données ou de fichiers enregistrés);
- dommages causés par une surtension, par la foudre, par un court-circuit ou par une induction;
- dommages causés par un incendie, une explosion, une déflagration, une implosion ou un roussissement;
- dommages causés par l'énergie nucléaire ou par des ondes de choc / ondes sonores artificielles ou naturelles.

## A6 Obligations

---

### Obligations avant la survenance du cas d'assurance

Les personnes ayants droit sont tenues de prendre connaissance des instructions d'utilisation et d'entretien des appareils assurés, au moyen du mode d'emploi et du guide d'entretien, et de les respecter.

### Obligations lors de la survenance du cas d'assurance et après

Après la survenance d'un sinistre, l'assuré / l'ayant droit est tenu:

- de faire son possible pour éviter (des dommages consécutifs) et réduire le dommage;
- de déclarer immédiatement le sinistre en ligne à l'adresse [www.axa.ch/declaration-sinistre](http://www.axa.ch/declaration-sinistre) ou à Helvetic Warranty par téléphone au 0800 700 705 et de suivre les éventuelles instructions communiquées par Helvetic Warranty, dans la mesure où cela peut être exigé de lui;
- de présenter / faire parvenir à Helvetic Warranty tous les documents et justificatifs nécessaires au traitement du sinistre, en particulier le document original prouvant l'année d'achat et la valeur de l'appareil endommagé;
- de confier à Helvetic Warranty l'organisation de la réparation d'un appareil défectueux ainsi que, éventuellement, l'achat d'un appareil de remplacement.

### Conséquences juridiques d'une violation d'obligation

Le non-respect des obligations décrites ci-avant peut entraîner la disparition totale ou partielle de l'obligation de prestation d'Helvetic Warranty. En particulier:

- en cas de non-respect d'obligations, l'assureur est en droit de réduire la prestation d'assurance. La réduction est fonction de la gravité de la faute. Le droit à la prestation peut le cas échéant disparaître complètement. Dans la mesure où la personne ayant droit prouve que la violation d'obligations ne découle pas d'une faute qui lui est imputable, la prestation n'est pas réduite.

## Partie B

### Dispositions diverses

#### B1 Durée du contrat, paiement des primes

---

Le contrat d'adhésion débute à la date indiquée sur l'attestation d'assurance. Il est conclu pour la durée indiquée sur l'attestation d'assurance. A l'expiration de cette période, il est renouvelé tacitement pour une année. Si le contrat d'assurance conclu entre AXA et Helvetic Warranty prend fin, le contrat d'adhésion prend fin à la fin de l'année contractuelle.

L'obligation de prestation d'AXA débute à l'activation du contrat d'adhésion par le paiement de la prime.

Pour les cas d'assurance survenus avant le paiement de la première prime ou avant l'expiration du délai légal ou contractuel de garantie, aucune prestation n'est servie.

AXA et l'assuré peuvent résilier le contrat d'adhésion pour la fin d'une année d'assurance, en respectant un préavis d'une semaine.

Si l'assuré est en défaut de paiement de la prime, et s'il ne s'en acquitte pas dans le délai supplémentaire imparti, le contrat est résilié.

La couverture d'assurance prend fin pour chaque appareil à l'expiration de sa 5e année d'utilisation.

#### B2 Validité territoriale

---

Les choses assurées d'un poids de moins de 10 kg sont couvertes dans le monde entier. La couverture pour les choses assurées d'un poids égal ou supérieur à 10 kg n'est valable qu'au lieu d'assurance.

Est considéré comme lieu d'assurance le domicile habituel de la personne assurée (appartement ou maison individuelle), tel qu'indiqué sur l'attestation d'assurance, avec toutes ses dépendances telles que cave, grenier, locaux annexes ou locaux utilisés en commun s'ils se trouvent sur le même terrain.

#### B3 Adaptations contractuelles

---

Les adaptations de primes sont communiquées à l'assuré au plus tard 30 jours avant l'expiration de la période d'assurance.

Si l'assuré n'est pas d'accord avec la modification apportée au contrat, il peut résilier le contrat avec effet à la fin de la période d'assurance.

Dans la mesure où Helvetic Warranty ne reçoit pas d'avis de résiliation avant la fin de l'année d'assurance, l'adaptation du contrat est considérée comme acceptée.

#### B4 Résiliation en cas de sinistre

---

Après chaque sinistre pour lequel AXA verse des prestations, le contrat d'adhésion peut être résilié

- par l'assuré, au plus tard 14 jours après qu'il a eu connaissance de l'autorisation de réparation ou du remplacement de l'appareil. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de l'avis de résiliation;
- par AXA, au plus tard lors de la communication de l'autorisation de réparation ou du remplacement de l'appareil. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de l'avis de résiliation.

#### B5 Service de réparation

---

A la survenance d'un cas d'assurance, après réception de la déclaration de sinistre et contrôle positif de la couverture, Helvetic Warranty émet l'ordre de réparation et prend en charge les frais de réparation du partenaire de service qu'elle mandate, y compris:

- les frais de matériels et frais annexes;
- les frais de transport;
- les frais de démontage et de montage, selon les grilles tarifaires habituelles applicables à l'intervention de techniciens au lieu d'assurance.

En règle générale, les appareils portables, mobiles ou de petit format ne sont pas enlevés au domicile, mais doivent être expédiés par l'ayant droit pour réparation à l'adresse indiquée par l'assureur, dans la mesure où la réparation n'est pas organisée sur place.

Si une réparation est effectuée sur place, ou si l'appareil endommagé est enlevé au lieu d'assurance ou s'il doit être emporté par le partenaire de service pour une réparation supplémentaire ou une élimination, l'appareil doit être librement accessible et/ou doit pouvoir être enlevé et livré sans mesures techniques supplémentaires.

#### B6 Prescription

---

Les créances se prescrivent par deux ans à compter du fait entraînant l'obligation de prestation.

#### B7 Droit applicable et for

---

##### Droit applicable

Le contrat est soumis au droit matériel suisse. Si l'assuré est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit matériel liechtensteinois s'applique.

##### For

En cas de litige, l'assuré ou l'ayant droit peut intenter une action soit à son domicile suisse, soit au siège de l'assureur.

# Partie C

## Protection des données

### C1 Dispositions générales

Dans le cadre de la préparation du contrat et de son exécution, AXA prend connaissance des données suivantes:

- données relatives au client (nom, adresse, date de naissance, sexe, nationalité, coordonnées de paiement, etc.), enregistrées dans des fichiers clients électroniques;
- données relatives à la proposition (informations sur le risque assuré, réponses aux questions de la proposition, rapports d'experts, informations de l'assureur précédent sur le cours des sinistres antérieur, etc.), classées dans des dossiers de police;
- données relatives au contrat (durée du contrat, risques et prestations assurés, etc.), enregistrées dans des systèmes de gestion des contrats, p. ex. des dossiers de police physiques et des bases de données électroniques sur les risques;
- données relatives aux paiements (date de réception des primes, arriérés, mises en demeure, avoirs, etc.), enregistrées dans des bases de données d'encaissement;
- données relatives à d'éventuels sinistres (déclarations de sinistres, rapports de clarification, justificatifs de factures, etc.), enregistrées dans des dossiers de sinistres physiques et dans des systèmes électroniques de gestion des sinistres.

Ces données sont nécessaires pour examiner et évaluer le risque, gérer le contrat, exiger les primes dans les délais et, en cas de versement de prestations, pour traiter correctement le sinistre. Elles doivent être conservées pendant au moins 10 ans après la résiliation du contrat et, pour les données relatives à un sinistre, pendant au moins 10 ans après le règlement dudit sinistre. AXA s'engage à traiter de façon confidentielle les informations recueillies.

AXA est autorisée à se procurer et à traiter les données nécessaires à la gestion des contrats et au traitement des sinistres. Si nécessaire, les données sont échangées avec des tiers impliqués, à savoir avec des réassureurs et d'autres assureurs concernés, des créanciers gagistes, des autorités, des avocats et des experts externes. En outre, des informations peuvent être transmises à des tiers responsables et à leur assureur en responsabilité civile pour l'exercice de prétentions récursoires. AXA est autorisée à communiquer toute suspension, modification ou suppression de la couverture d'assurance à des tiers (p. ex. à des autorités compétentes) auxquels cette couverture avait été confirmée.

Des données peuvent également être transmises en vue de détecter ou de prévenir des cas de fraude à l'assurance.

AXA est habilitée à se procurer auprès de prestataires externes des données destinées à évaluer la solvabilité de ses clients.

A des fins de simplification administrative, les sociétés du Groupe AXA opérant en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein s'accordent un droit d'accès mutuel aux données suivantes:

- données de base;
- données de base sur les contrats;
- aperçu des sinistres;
- profils clients établis.

Ces données sont également utilisées à des fins de marketing; des messages publicitaires peuvent être envoyés à la personne assurée. Si la personne assurée ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires, elle peut le signaler au 0800 809 809 (assistance téléphonique AXA, 24 heures sur 24).

Sauf interdiction expresse de la personne assurée, AXA est habilitée à utiliser des moyens de communication électroniques (e-mails, fax, etc.) pour communiquer avec les personnes assurées et avec d'autres parties. AXA rejette toute responsabilité en lien avec la réception, la lecture, la transmission, la copie, l'utilisation ou la manipulation, par des tiers non autorisés, d'informations et de données de toute nature transmises par voie électronique.

## Déclarer un sinistre? /

Simple et rapide – déclarez votre sinistre en ligne, à l'adresse:

**[www.axa.ch/declaration-sinistre](http://www.axa.ch/declaration-sinistre)**

AXA Winterthur  
General-Guisan-Strasse 40  
Case postale 357  
8401 Winterthur  
assistance téléphonique, 24 heures sur 24:  
0800 809 809  
AXA Assurances SA

[www.axa.ch](http://www.axa.ch)  
[www.myaxa.ch](http://www.myaxa.ch) (portail clients)



**réinventons / l'assurance**

