Fiche d’information client pour la déclaration de sinistre

Garantie de satisfaction Confo:

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 et bon de livraison de Conforama de l’objet assuré
- Désignation de l'article et du modèle de l'objet assuré selon le contrat de vente / bon de livraison
- Photos de l'objet assuré

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d’aide pour une déclaration de sinistre en ligne:
Hotline Sinistres : +41 44 563 62 58
Horaires d’ouverture: du lundi au vendredi / de 09h00 à 18h00

Si le dommage est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour y remédier.

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

Garantie de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas (édition 03/2026)

Preneur 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 Conforama Suisse SA, Rue de la Gare 32, 1110 Morges (ci-après «Conforama») en tant que preneur d'assurance. Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec la Garantie de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas.
Porteur de risque	Le porteur de risque pour l'ensemble des composantes convenues dans cette assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.
Responsabilité en matière d'assurance et de 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 Conforama peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia. Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont souscrit la Garantie de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas lors de l'achat d'un matelas ou d'un surmatelas.

Conditions générales d'assurance Garantie de satisfaction Confo pour matelas et surmatelas (édition 03/2026)

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

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

1. Objet assuré
Le matelas ou surmatelas figurant dans le contrat de vente 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 notifier par écrit la réception de l'objet de remplacement, en indiquant la désignation de l'article et du modèle, à:

E-Mail: claim.conforama@helvetic-warranty.ch

2. Achat de l'assurance
La couverture de la Garantie de satisfaction doit obligatoirement être souscrite en même temps que le contrat de vente du bien concerné, par adhésion au contrat d'assurance collective.

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 dû à la conclusion du contrat.

3. Début et durée de l'assurance
La couverture d'assurance de la Garantie de satisfaction commence au moment de l'achat / de la livraison de l'objet assuré et prend fin, sans qu'une résiliation soit nécessaire:

- 100 jours après le début de la couverture d'assurance;
- avec la restitution de l'objet assuré.

4. Révocation de l'assurance
Pour la Garantie de satisfaction, il n'existe aucun droit de révocation.

5. Nombre de sinistres assurés
Pour la Garantie de satisfaction, il y a une limite d'un seul (1) cas. En cas de restitution autorisée, l'assurance prend fin.

6. Personne assurée / ayant droit en cas de sinistre
La personne assurée et considérée comme ayant droit vis-à-vis de l'assureur en cas d'événement assuré est le détenteur du contrat de vente sur lequel la conclusion de l'assurance et l'objet assuré sont mentionnés. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

7. Validité territoriale
L'assurance est valable en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

8. Conditions de la couverture d'assurance
Pour chaque objet assuré, les conditions préalables suivantes s'appliquent à la couverture d'assurance:

- 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.
- L'objet assuré doit avoir été utilisé pendant au moins 30 jours (délai de carence) à titre d'essai. Ce n'est qu'après expiration de ce délai de 30 jours que la personne assurée peut prétendre à une prestation.

9. Vente de l'objet assuré
En cas de vente de l'objet assuré, l'assurance prend fin, la couverture d'assurance étant liée à la personne assurée.

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

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

12. Événements assurés
L'assurance couvre la satisfaction de la personne assurée en ce qui concerne l'objet assuré.

13. Prestations d'assurance
En cas de sinistre, Helvetia rembourse à la personne assurée le prix d'achat de l'objet assuré par virement bancaire après que la personne assurée a présenté la confirmation de restitution de l'objet assuré.

Les éventuels frais de transport et de déplacement sont à la charge de la personne assurée.

14. Franchise
En cas de sinistre, aucune franchise n'est appliquée.

15. Exclusions
La restitution de l'objet assuré est exclue si celui-ci:

- présente des dommages ou une usure dus à une mauvaise manipulation, à une négligence ou à des dommages intentionnels;
- est sale ou manque d'hygiène;
- présente des taches dues à des liquides, des aliments, des fluides corporels ou d'autres substances;
- présente des dommages ou des dégradations résultant de modifications, de transformations ou de réparations;

- ne peut pas être transporté dans son emballage d'origine ou dans une protection adéquate;
- dégage une odeur d'animaux ou est recouvert de poils d'animaux;
- présente une odeur de fumée de cigarette ou est décoloré par la fumée de cigarette;
- présente des dommages ou des déformations dus à une utilisation inappropriée, comme le fait de sauter sur le matelas ou un stockage inapproprié;
- a été utilisé à des fins commerciales ou dans un environnement non privé;
- présente des dommages dus au non-respect des consignes d'entretien et d'utilisation indiquées par le fabricant;
- présente des dommages ou des déformations dus à l'utilisation d'un support inadapté ou défectueux.

Ces exclusions garantissent que seuls les objets assurés qui ont été testés dans des conditions normales et qui ne présentent pas d'usure, de salissure ou de dommage peuvent être retournés.

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:

- Déclarer immédiatement et de manière complète et véridique le sinistre à Helvetia (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) en utilisant l'un des moyens de communication suivants et, si demandé, remplir le formulaire de sinistre en ligne.
  - Téléphone: +41 44 563 62 58
  - Internet: www.helvetic-warranty.ch
- Fournir le contrat de vente ainsi que, sur demande, des photos de l'objet assuré et donner tout renseignement nécessaire à la constatation du cas d'assurance ou de l'étendue de l'obligation de prestation de l'assureur.
- Si un tiers (p. ex. un autre assureur) est responsable du dommage, la personne assurée doit d'abord demander réparation à ce tiers. Sur demande, la personne assurée doit fournir une preuve du montant des prestations du tiers.
- Ramener soi-même l'objet assuré chez Conforama en cas d'événement assuré.

18. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

19. Conséquences juridiques de la violation d'obligations

- **En ce qui concerne les obligations mentionnées au point 16, qui doivent être remplies avant la survenance du cas d'assurance, les dispositions suivantes s'appliquent:**
  Si la personne assurée viole intentionnellement ou par négligence grave une obligation qu'elle doit remplir vis-à-vis de l'assureur avant la survenance du cas d'assurance, l'assureur peut résilier l'assurance sans préavis dans un délai d'un mois après qu'il a eu connaissance de la violation. L'assureur n'a pas le droit de résilier le contrat si la personne assurée prouve qu'elle n'a violé l'obligation ni intentionnellement, ni par négligence grave.

  Si la personne assurée viole intentionnellement une obligation qu'elle doit remplir vis-à-vis de l'assureur avant la survenance du cas d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de prestation. 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 destinée à maintenir l'équivalence entre le risque et la prime sur laquelle repose le contrat d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de prestation dans la proportion où la prime convenue est inférieure à celle prévue par le tarif pour le risque plus élevé. En cas de violation d'obligations consistant en de simples déclarations ou notifications n'ayant aucune influence sur l'appréciation du risque par l'assureur, la libération de l'obligation de prestation n'intervient que si l'obligation a été violée intentionnellement.

  L'assureur reste tenu de fournir une prestation si la personne assurée prouve qu'elle n'a pas violé l'obligation par négligence grave. Cela vaut également si la personne assurée prouve que la violation de l'obligation n'a été la cause ni de la survenance ou de la constatation du cas d'assurance, ni de la détermination ou de l'étendue de la prestation incombant à l'assureur. Cela ne s'applique pas si la personne assurée a violé l'obligation de manière dolosive.

- **En ce qui concerne les obligations mentionnées au point 17, qui doivent être remplies après la survenance du cas d'assurance, les dispositions suivantes s'appliquent:**
  Si la personne assurée ne respecte pas une obligation qu'elle doit remplir à l'égard de l'assureur après la survenance du cas d'assurance, l'assureur est libéré de son obligation de fournir une prestation, sauf si la violation n'est due ni à une faute intentionnelle ni à une négligence grave.

  Si l'obligation n'est pas violée avec l'intention d'influencer l'obligation de prestation de l'assureur ou de nuire à la constatation de circonstances qui sont manifestement importantes pour l'obligation de prestation de l'assureur, l'assureur reste tenu de fournir une prestation dans la mesure où la violation n'a eu d'influence ni sur la constatation du cas d'assurance survenu ou présumé, ni sur la constatation ou l'étendue de la prestation incombant à l'assureur.

  L'assureur ne peut déduire des droits de la violation par négligence d'une obligation que la personne assurée doit remplir vis-à-vis de l'assureur après la survenance du cas d'assurance que si la personne assurée a reçu au préalable les conditions d'assurance ou un autre document dans lequel l'obligation est communiquée.

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, ni 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 d'administrations publiques et d'autres tiers.

Vous trouverez des informations complémentaires et actuelles sur le traitement des données à l'adresse http://www.helvetia.ch/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.