

## Conditions générales de couverture Samsung Care+

**Selon le produit choisi, la police d'assurance est valable soit pour une période de couverture fixe de 24 mois, soit elle est prolongée mensuellement jusqu'à 24 mois (résiliable chaque mois).**

### Informations générales

Samsung Care+ est un contrat d'assurance qui couvre le risque de dommage accidentel et de vol concernant l'appareil Samsung assuré et ses accessoires, selon les conditions décrites ci-dessous. Il s'agit d'une assurance dommages.

Cette assurance est souscrite auprès de **Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA** (ci-après dénommée « **l'assureur** »), dont le siège social est situé Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen, immatriculée en Suisse sous le numéro CH-101.400.176. L'assureur est autorisé et réglementé par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers - FINMA sous le numéro CH-101.400.176. Vous pouvez consulter le rapport sur la solvabilité et la situation financière de l'assureur à l'adresse suivante : [www.helvetia.com](http://www.helvetia.com).

**Servify Europe BV** (ci-après dénommée « **Servify Europe** » ou « **l'administrateur** ») est une société de droit néerlandais dont le siège social est situé à Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Pays-Bas, et une succursale suisse dont le siège social est situé à Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Suisse. La société est enregistrée auprès de l'autorité de contrôle néerlandaise AFM (Autorité néerlandaise des marchés financiers) en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 12046728 et agit en tant qu'intermédiaire d'assurance lié pour l'assureur.

Servify Europe agit au nom de l'assureur en tant qu'administrateur de la police Samsung Care+. L'assureur a mandaté Servify Europe à des fins administratives et de soutien, y compris pour la collecte des primes, la gestion des sinistres et les communications avec vous à ce sujet.

Afin de vous assurer que vous comprenez bien l'assurance Samsung Care+ et son application, nous vous recommandons de lire attentivement les informations fournies dans le présent document contenant les conditions de couverture relative à la police d'assurance Samsung Care+. Si vous avez des questions concernant la police, veuillez contacter Servify Europe à l'adresse [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

### Informations importantes

Vous pouvez choisir entre la couverture de base (**Basic**) et la couverture améliorée (**Premium**) pour votre appareil assuré dans le cadre de cette assurance :

Dans le cadre de l'option **Premium**, si votre appareil assuré est volé ou a été endommagé accidentellement (y compris par un liquide) pendant la période d'assurance, l'assureur, à sa discrétion et dans le respect des définitions, exclusions et conditions suivantes, réparera ou remplacera votre appareil assuré par un appareil de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires. L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.

Dans le cadre de la couverture **Basic**, si votre équipement assuré a été endommagé accidentellement (y compris par un liquide) pendant la période d'assurance, l'assureur, à sa discrétion et dans le respect des définitions, exclusions et conditions suivantes, fera réparer ou remplacera votre équipement assuré par un appareil de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou similaires. L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf. Pour éviter toute ambiguïté, la couverture de base ne couvre **pas** le vol.

**L'assureur n'est en aucun cas tenu, en vertu de la présente assurance, de vous fournir un appareil de remplacement dont le prix excède le prix d'achat de l'appareil assuré.**

### Où et quand

Votre équipement assuré est couvert pendant toute la période de couverture, à la fois dans votre pays de résidence tel qu'indiqué dans votre police d'assurance et lorsque vous emportez temporairement l'équipement assuré à l'étranger, pour une période maximale de 60 jours calendaires par voyage.

Un maximum de deux demandes d'indemnisation est couvert par année d'assurance.

Le présent contrat d'assurance ne couvre pas les dommages survenus après l'annulation ou la résiliation du contrat d'assurance.

### Définitions

Chaque fois qu'ils sont utilisés dans les présentes conditions de couverture, les termes en majuscules ont la signification qui leur est attribuée dans la présente section « Définitions » :

- a. **Administrateur**: Servify Europe B.V., une société de droit néerlandais dont le siège social est situé Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Pays-Bas, et une succursale suisse dont le siège social est situé Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Suisse. La société est

enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise AFM (Netherlands Authority for the Financial Markets) en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 12046728.

- b. **Police d'assurance:** désigne le document fourni au titulaire de la police comme preuve de la conclusion de l'assurance en vertu des présentes conditions générales, comprenant des informations essentielles sur l'assurance, telles que l'identité de l'assureur, le numéro du contrat d'assurance, la date de début de la couverture, la période de couverture, la prime due, le type de couverture souscrite (de base ou premium) et les détails de l'appareil assuré (marque, modèle, IMEI/numéro de série).
- c. **Dompage accidentel :** dommage résultant d'un événement soudain ayant un effet externe sur votre appareil assuré et se traduisant par une chute, un choc, des dommages dus à l'humidité ou à un liquide, à la suite desquels votre appareil assuré ne fonctionne plus correctement et complètement, y compris les dommages causés par des tiers sans votre autorisation.
- d. **Dommages esthétiques :** dommages non structurels qui n'affectent pas la fonctionnalité ou les opérations des appareils assurés, y compris, mais sans s'y limiter, les rayures, bosses et marques causées par l'usure ou l'usage général.
- e. **Équipement/appareil de remplacement :** l'équipement fourni par l'assureur : L'équipement fourni par l'assureur pour remplacer votre équipement assuré endommagé ou volé (selon le type de couverture que vous avez choisi). En principe, l'équipement de remplacement sera identique à l'appareil assuré (à l'exception de la couleur). Si l'Assureur ne peut plus raisonnablement disposer d'un Équipement de remplacement identique, il vous fournira un Équipement de remplacement qui, de l'avis de l'Assureur, est équivalent ou substantiellement similaire à l'Équipement assuré enregistré auprès de l'Administrateur. L'équipement de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.
- f. **Force majeure :** désigne un événement extérieur, imprévisible, objectivement inévitable et insurmontable ou irrésistible, indépendant de la volonté des parties, qui empêche l'assureur ou vous-même d'exécuter votre part du contrat.
- g. **Franchise :** désigne la contribution que vous devez payer pour chaque sinistre prévalidé par l'administrateur, quelles que soient les circonstances à l'origine du sinistre. Le montant payé dépendra du modèle de l'appareil assuré, comme indiqué dans le présent document et dans votre police d'assurance. La franchise doit être payée avant que votre demande d'indemnisation ne soit réglée.
- h. **L'équipement / l'appareil assuré(e)** signifie : L'appareil Samsung assuré (soit l'un des appareils suivants : Samsung Galaxy A & M Series, S Series, Note Series, Samsung Galaxy Z Fold et Flip, tablettes Samsung ou certains Samsung Wearables) qui, sur la base du numéro IMEI ou du numéro de série, est enregistré comme neuf auprès de l'administrateur dans un délai maximum de 60 jours après l'achat, ainsi que les accessoires de cet appareil Samsung assuré achetés en même temps que l'appareil Samsung assuré. L'équipement assuré avec le numéro de série associé et/ou le numéro de série associé est décrit dans votre police d'assurance.
- i. **Les Accessoires** sont des éléments de la boîte de réception tels que, sans s'y limiter, les chargeurs, les étuis de protection, les écouteurs et les dispositifs mains libres, à condition qu'ils aient été fournis à l'origine avec l'appareil assuré.
- j. **Non surveillés** signifie : Lorsque vous, ou une autre personne âgée de plus de 18 ans à qui Vous avez confié l'Équipement assuré, n'avez pas ou n'avez pas une visibilité totale sur l'Équipement assuré, et n'êtes pas ou n'êtes pas en mesure d'empêcher des personnes non autorisées d'accéder à l'Équipement assuré et/ou de le retirer.
- k. On entend par **virus** : Entre autres, mais sans s'y limiter, les chevaux de Troie, les vers et tout autre programme ou logiciel qui empêche directement ou indirectement votre équipement assuré de fonctionner correctement.
- l. **Période de couverture :** désigne la période d'assurance indiquée dans la police d'assurance, au cours de laquelle l'assureur fournit à l'assuré des services d'assurance. La période de couverture commence à la date de début de la police indiquée dans votre police d'assurance et se poursuit pendant le nombre de mois civils indiqué dans la police d'assurance.
- m. **Perte :** signifie qu'un appareil assuré a été accidentellement laissé par l'assuré dans un endroit et que l'assuré est définitivement privé de son utilisation.
- n. **Prime(s) :** désigne la (les) somme(s) que vous devez payer pour la couverture fournie par la police d'assurance, comme indiqué dans votre police d'assurance.
- o. **Prix d'achat :** La valeur d'achat de l'Équipement assuré, TVA comprise, mais à l'exclusion de toute remise accordée par le vendeur de l'Équipement assuré par le vendeur, comme indiqué sur votre police d'assurance.
- p. **Samsung:** Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich.
- q. **Service Global SC+ :** Service permettant au client de bénéficier du service Samsung Care+ dans d'autres pays que celui dans lequel il a souscrit Samsung Care+.
- r. **Terrorisme :** Tout acte, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de la force ou la menace de la force, par une personne ou un groupe de personnes agissant seules ou au nom ou en relation avec une organisation ou un gouvernement engagé dans des objectifs

politiques, religieux, idéologiques ou similaires, dans le but d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la population ou une partie de la population.

- s. **Tiers** signifie : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou descendants, ainsi que toute autre personne n'ayant pas reçu l'autorisation de l'Assuré d'utiliser le Matériel Assuré.
- t. **Usure** : détérioration inévitable de l'appareil assuré résultant de son utilisation normale.
- u. **Vol ou volés** signifie : L'enlèvement de votre équipement assuré par des personnes connues ou inconnues dans l'intention de vous priver illégalement et définitivement de la propriété de votre équipement assuré.
- v. **Vous/votre/preneur d'assurance/** signifie : La personne mentionnée dans la police d'assurance, à condition qu'elle réside habituellement en Suisse et qu'elle soit âgée de plus de 18 ans, ou une personne morale ayant son siège en Suisse.

### Ce qui est couvert

En fonction de la couverture que vous choisissez, l'assurance Samsung Care+ vous couvre contre :

**Le vol** - Votre équipement assuré et ses accessoires seront remplacés par un équipement de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires, sous réserve des conditions générales du présent document (uniquement si vous avez choisi la couverture Premium).

**Dommmages accidentels** - Votre équipement assuré sera réparé ou remplacé par un équipement de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires (pour les couvertures Basic et Premium). Les dommages accidentels comprennent les **dommmages causés par un liquide**, c'est-à-dire la corrosion d'un ou de plusieurs composants d'un appareil assuré due au contact de votre appareil assuré avec un liquide et qui empêche l'appareil assuré de fonctionner correctement (tant pour la couverture de base que pour la couverture Premium).

**Couverture mondiale** - La couverture s'applique également lors d'un séjour temporaire à l'étranger, avec une durée maximale de 60 jours par visite.

### Ce qui n'est pas couvert - Exclusions

Cette assurance ne couvre pas et l'assureur ne sera pas tenu responsable pour :

#### 1. Exclusions générales - Applicables à toutes les formes de dommages et de vol

- a. La franchise applicable en fonction de la valeur de l'équipement assuré telle qu'indiquée dans votre police d'assurance.
- b. Les frais de tout sinistre après le quatrième sinistre successif si votre période de couverture est de vingt-quatre (24) mois. Dans tous les cas, vous ne pouvez faire valoir que deux demandes d'indemnisation par année d'assurance.
- c. Les frais encourus en raison de la perte d'utilisation de votre équipement assuré, les frais de reconnexion, les frais d'abonnement de toute nature ou tous les frais autres que les frais directs de réparation ou de remplacement de votre équipement assuré.
- d. La perte, la disparition ou l'endommagement de l'équipement assuré à la suite d'un vol non précédé d'une effraction, d'une violence ou d'une menace de violence, ou à la suite d'une perte ou d'un détournement de fonds. Ceci inclut également les incidents tels que l'absence de surveillance ou la perte de l'appareil assuré.
- e. Dommages aux supports de données externes, tels que les bandes, les films, les disques, les DVD, les cartes SD et les logiciels.
- f. Les frais de récupération des données sur les supports de données internes et externes.
- g. Les frais dont le fabricant, le fournisseur ou le distributeur de l'équipement assuré est responsable en vertu des obligations légales de garantie.
- h. Nonobstant la couverture d'assurance mondiale, le service Global SC+ ne couvre que les dommages accidentels subis par l'appareil assuré. La disponibilité du service Global SC+, y compris les catégories d'appareils éligibles, peut être partiellement ou totalement restreinte dans certains pays ou certaines régions, à la seule discrétion de Samsung, et n'est pas disponible là où la loi l'interdit. Pour plus d'informations sur la disponibilité du service Global SC+, veuillez contacter l'équipe d'assistance Samsung locale.
- i. Le vol ou les dommages survenant au cours ou à la suite d'un nettoyage, d'une réparation ou d'une modification sans l'autorisation préalable de l'administrateur ou au cours d'une saisie ou d'une détention sur ordre d'un organisme

gouvernemental, y compris la police.

- j. Le vol par pillage ou saisie ou les dommages causés directement ou indirectement par:
  - (i) La guerre, l'invasion, les hostilités étrangères (que la guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, le pouvoir militaire ou obtenu illégalement, la nationalisation, la confiscation, la revendication, la saisie ou la destruction par le gouvernement ou un organisme gouvernemental ;
  - (ii) Les radiations ionisantes ou toute forme de contamination nucléaire
  - (iii) Les ondes de choc provoquées par des aéronefs ou d'autres objets volants se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques
  - (iv) Le terrorisme, indépendamment des autres causes ou événements qui, simultanément ou dans un autre ordre, contribuent au dommage.

## **2. Vol**

Outre les exclusions générales, l'assurance ne couvre pas et l'assureur n'est pas responsable de ce qui suit :

- a. Le vol d'un véhicule, à moins que le véhicule n'ait été entièrement verrouillé, que l'équipement assuré n'ait été rangé dans la boîte à gants ou dans le coffre et qu'il n'y ait des traces évidentes d'effraction du véhicule.
- b. Le vol de l'équipement assuré dans une pièce, sauf si cette pièce était fermée à clé et n'était pas librement accessible au public au moment du vol et s'il existe des traces évidentes d'effraction.
- c. Le vol d'un équipement assuré laissé sans surveillance.
- d. Le vol causé par une négligence grave ou intentionnelle de votre part.

## **3. Dommages**

Outre les exclusions générales, l'assurance ne couvre pas et l'assureur n'est pas responsable des dommages suivants

- a. Les dommages esthétiques à l'équipement assuré, tels que les égratignures et les bosses, qui n'affectent pas le fonctionnement normal de l'équipement.
- b. Les frais de réparation dus à la perte de la garantie légale causée par le traitement, la réparation ou le nettoyage effectués par l'assuré lui-même ou par un atelier de réparation qui n'a pas été autorisé par l'administrateur à cette fin.
- c. Les dommages causés à l'équipement assuré par l'utilisation de pièces de qualité inférieure (qui ne sont pas neuves ou qui ne sont pas des pièces Samsung d'origine) lors de la modification ou de la réparation de l'équipement assuré par l'assuré lui-même ou par un atelier de réparation qui n'a pas été autorisé par l'administrateur à cette fin.
- d. Les logiciels et les lampes, tubes, bandes, batteries, cartes SIM, antennes, kits de toner, tambours, têtes d'impression et autres équipements défectueux qui, en raison de leur nature et de leur utilisation, sont sujets à une usure ou à une détérioration régulière et rapide.
- e. Tout dommage à l'équipement assuré résultant d'une négligence grave ou d'une intention délictueuse de votre part.
- f. Les dommages aux accessoires, à moins qu'ils ne soient endommagés par le même événement que celui qui a causé le dommage accidentel ou le vol de l'équipement assuré.
- g. Les dommages causés à l'équipement assuré par l'usure, la dépréciation, les insectes, la vermine, la moisissure ou les conditions atmosphériques ou climatiques.
- h. Tout dommage causé au matériel assuré par le non-respect des instructions d'utilisation, de raccordement, d'installation et d'entretien décrites dans le manuel d'utilisation du fabricant.
- i. Les dommages causés à l'appareil assuré par un virus informatique.
- j. Tout dommage causé intentionnellement par l'assuré ou par une personne autorisée ou permise par l'assuré à utiliser l'appareil assuré.
- k. Le dommage ou la perte de l'appareil assuré à la suite d'un incendie.

## Nos conditions

### 1. Prime(s) et période de couverture

- a. La première prime ou la prime unique, taxes comprises, doit être payée par Vous immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance (réception de la police d'assurance ou d'une déclaration d'acceptation séparée) et la demande de paiement.
- b. La couverture d'assurance commence à la date de début de la police telle qu'indiquée dans la police d'assurance, mais seulement si vous avez payé la première prime ou la prime unique, taxes comprises, dans les délais, c'est-à-dire dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat d'assurance (réception de la police d'assurance ou d'une déclaration d'acceptation séparée) et de la demande de paiement, ou après la période de 14 jours sans retard fautif (rachat de la police).
- c. Les primes mensuelles ultérieures (le cas échéant, en fonction du produit que vous avez choisi) seront dues le premier jour de chaque mois de couverture suivant le mois au cours duquel votre première prime était due.
- d. La police d'assurance s'applique soit pour une période de couverture fixe de vingt-quatre (24) mois, soit elle est prolongée mensuellement jusqu'à 24 mois à compter de la date de début de la police indiquée dans votre police d'assurance, en fonction du produit que vous avez choisi.
- e. La date de début de la police et la période de couverture fixe sont indiquées dans la police d'assurance.
- f. Si vous avez opté pour une police d'assurance mensuelle, vous autorisez, en souscrivant l'assurance, l'administrateur – ou Samsung (au nom de l'administrateur) si vous avez souscrit Samsung Care+ via <https://www.samsung.com/ch/> – à prélever les primes mensuelles à chaque date de paiement (voir lit. c) sur la carte bancaire que vous avez communiquée à l'administrateur ou à Samsung lors de votre demande d'assurance. Vous êtes responsable de veiller à ce que votre compte dispose d'une couverture suffisante à chacune de ces dates de paiement des primes pendant toute la période de couverture.
- g. Si, sur la base des informations que vous avez fournies, l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) n'est pas en mesure de prélever la totalité de la prime ou la première échéance de la prime, l'assurance peut être immédiatement suspendue ou résiliée conformément aux présentes conditions d'assurance. L'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) vous contactera alors pour vous rappeler le retard de paiement afin que vous puissiez y remédier dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date du rappel.
- h. Si l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) ne parvient pas à percevoir les primes suivantes après le paiement de la première prime, l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) vous contactera pour vous rappeler le retard de paiement afin que vous puissiez le régler. Si l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) ne parvient pas à percevoir la prime suivante dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date du rappel, l'assurance pour l'appareil assuré peut être suspendue ou résiliée.

### En cas de période d'essai gratuite :

La date de début de l'assurance et la période de couverture sont indiquées dans la police d'assurance.

L'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) prélève votre prime en mensualités, qui vous sont facturées chaque mois à l'avance, le même jour du mois. La première mensualité sera prélevée au début de la période de couverture ou à la fin de toute période d'essai, selon la date la plus tardive. Par la suite, l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) prélèvera toutes les autres mensualités le même jour du mois sur votre compte.

### 2. Indemnité d'assurance

Si une demande d'indemnisation est acceptée, l'assureur peut, à sa seule discrétion, procéder à ce qui suit :

- Réparer ou remplacer l'équipement assuré (avec l'équipement de remplacement) et les accessoires.

Pour éviter toute ambiguïté, la couverture d'assurance ne vous donne en aucun cas droit à une quelconque forme d'indemnisation monétaire ou de compensation. La seule façon pour l'assureur de s'acquitter de ses obligations en vertu du présent contrat, si une demande d'indemnisation est approuvée, est de réparer l'équipement assuré ou de délivrer un appareil de remplacement.

Le montant assuré en vertu de la présente police et la responsabilité totale de l'assureur à votre égard ne peuvent en aucun cas dépasser le prix d'achat de l'appareil assuré, par sinistre (et toujours sous réserve des autres limitations et exclusions contenues dans la présente police).

### 3. Notification des circonstances du risque lors de la conclusion du contrat d'assurance

- (i) Lors de la conclusion du contrat d'assurance, vous devez informer l'assureur de manière véridique et complète de toutes les circonstances dont vous avez connaissance et qui sont importantes pour la prise en charge du risque. Une circonstance au sujet de laquelle l'assureur a expressément posé une question écrite est, en cas de doute, considérée comme importante.
- (ii) En cas de violation fautive de ces obligations, l'assureur peut résilier le contrat d'assurance et est libéré de son obligation d'indemnisation en vertu du contrat.
- (iii) Le droit de l'assureur de contester le contrat en raison d'une fausse déclaration frauduleuse des circonstances du risque n'est pas affecté.

### 4. Obligation légale de prévenir et de minimiser les dommages

1. En cas de sinistre imminent ou réel, vous devez, dans la mesure du possible
  - Éviter et minimiser le dommage, en particulier préserver, sauver et récupérer le matériel assuré ;
  - Obtenir les instructions de l'assureur à cet égard et vous y conformer.
2. Conséquences juridiques (libération de l'obligation d'exécution)

Les obligations énoncées dans le présent point doivent être respectées et exécutées par vous. Toute violation de ces obligations libère l'assureur de ses obligations d'exécution en vertu du présent contrat d'assurance.

### 5. Obligations convenues après la survenance de l'événement assuré

#### a. Dans tous les cas (vol et dommages accidentels),

- Vous devez signaler tout dommage accidentel ou vol de l'équipement assuré et présenter votre demande d'indemnisation à l'administrateur immédiatement, au plus tard dans les 5 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance:

En ligne	<a href="https://samsung-eu.servify.tech/">https://samsung-eu.servify.tech/</a>
Par téléphone	+41 43 508 47 19

- Si l'incident donnant lieu au sinistre s'est produit hors de Suisse, vous devez en informer le Gestionnaire dans les quarante-huit (48) heures suivant votre retour en Suisse.
- Le Gestionnaire vous fournira toutes les instructions nécessaires pour faire réparer ou remplacer l'appareil assuré endommagé. Vous devez suivre les instructions de l'administrateur.

En outre :

#### b. En cas de dommages accidentels (y compris les dommages causés par un liquide), vous ne devez pas :

- Entreprendre seul une réparation de quelque nature que ce soit sur un Appareil Assuré
- Demander à un prestataire de services tiers non autorisé par l'assureur ou l'administrateur d'effectuer une réparation.

#### c. En cas de vol, vous devez

- Déclarer le Vol à la Police dans les quarante-huit (48) heures suivant le moment où Vous en avez eu connaissance et obtenir un rapport de police
- Dans le cas des smartphones, informer l'opérateur de télécommunications dans les quarante-huit (48) heures suivant le moment où vous en avez eu connaissance afin de faire bloquer la carte SIM / USIM.

#### d. Enquête sur les dommages

- Vous devez permettre à l'Assureur et à l'Administrateur d'effectuer toute enquête sur la cause et le montant de la perte du dommage ou du vol et sur l'étendue de son indemnisation.
- Vous devez participer à l'enquête de votre réclamation. Lors de la déclaration de sinistre, vous devez fournir une description complète et détaillée des circonstances entourant le sinistre et des événements à l'origine du dommage accidentel, du dommage liquide ou du vol.

- Vous devez également fournir les documents et informations suivants :

#### Liste de contrôle des documents et informations

##### Dans tous les cas :

- L'original **de la preuve d'achat**, à savoir la facture, émise par un distributeur agréé de l'équipement assuré, pour l'appareil faisant l'objet de la demande, au nom du titulaire de la police ou de l'assuré, ou au nom de son partenaire domestique, et qui doit inclure la marque, le modèle et l'IMEI (dans le cas des smartphones) de l'appareil assuré, et indiquer le numéro d'enregistrement du distributeur agréé.

**N'oubliez pas que vous devez conserver l'original de la preuve d'achat de l'appareil assuré pendant toute la période de couverture pour pouvoir présenter une demande d'indemnisation au titre de cette assurance.**

- Si l'appareil faisant l'objet de la demande est un **appareil de substitution** : un certificat détaillé du fabricant ou du détaillant comprenant vos coordonnées (nom, adresse...), le numéro **IMEI/de série** de l'appareil d'origine, le numéro **IMEI/de série de l'appareil de substitution** et la date de la substitution.

##### En cas de vol :

- Le numéro de référence de la police et le rapport de police

- Vous devez fournir tous les autres documents et justificatifs demandés par l'assureur et/ou l'administrateur, dans la mesure où l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient obtenus. Les frais y afférents sont à votre charge.
- Toutes les informations nécessaires à la détermination de l'événement assuré et à l'évaluation de l'obligation de fournir des prestations au titre de la présente police doivent être fournies de manière complète et véridique.

#### e. Conséquences juridiques (libération de l'obligation de prestation)

Les obligations énoncées au présent point e. doivent être respectées et exécutées par vous. Toute violation de ces obligations libère l'assureur de ses obligations d'exécution en vertu du présent contrat d'assurance.

#### Procédure de réclamation et diagnostic

##### En cas de réparation à la suite d'un dommage accidentel (y compris un dommage causé par un liquide)

- Comme expliqué ci-dessus, vous devez présenter votre demande d'indemnisation (en ligne ou par téléphone) et la faire pré-valider en fournissant toutes les informations requises et énumérées ci-dessus.
- Si la demande est pré-validée par l'administrateur, vous devrez payer la franchise, comme indiqué dans les présentes conditions générales et dans votre police d'assurance.
- Une fois la franchise payée, vous devrez remettre l'appareil assuré et les accessoires endommagés au centre de réparation d'un **prestataire de services** agréé qui vous aura été notifié par l'**administrateur** et suivre ses instructions. En fonction de l'appareil et des instructions données, il se pourra que l'on vous demande de prendre ou d'envoyer l'Appareil assuré et les Accessoires au centre de réparation.
- Le centre de réparation devra alors diagnostiquer l'appareil assuré et les accessoires afin de vérifier la nature de la demande d'indemnisation.
- Si le sinistre n'est pas couvert, l'appareil et les accessoires assurés vous seront renvoyés aux frais de l'assureur et la franchise déjà payée vous sera remboursée.
- Si le sinistre est couvert, les réparations seront **effectuées** par le centre de réparation du **prestataire de services** agréé indiqué par l'administrateur. Si les réparations autorisées en vertu de la présente police invalident la garantie de votre fabricant, votre appareil assuré sera réparé ou remplacé pour la période restante de la garantie de votre fabricant, conformément aux conditions de la garantie de votre fabricant.

**Important : avant de remettre votre appareil assuré pour réparation :**

- Tous les verrous doivent être retirés de l'appareil assuré avant qu'il ne soit envoyé en réparation. Cela inclut tous les codes PIN personnels et, dans le cas des smartphones, tous les blocages de sécurité spécifiques à l'opérateur, y compris, mais sans s'y limiter, l'application « Find My Device » de Google.
- Si vous ne le faites pas, votre demande d'indemnisation risque d'être retardée et/ou votre appareil vous sera renvoyé sans que la demande d'indemnisation ait été réglée.
- Vous devez également faire une copie de sauvegarde et supprimer toutes les données, fichiers, logiciels stockés sur l'appareil assuré, car ils seront effacés dans le cadre du processus de réparation.
- N'envoyez pas votre carte SIM ou votre carte mémoire, ni aucun autre accessoire ou article non lié à la réparation, tel que le manuel ou la boîte, car ils pourraient être détruits au centre de réparation.

**En cas de remplacement à la suite d'un dommage accidentel, d'un dommage causé par un liquide ou d'un vol.**

- L'objectif de cette police est de remettre l'assuré dans la même position qu'immédiatement avant le dommage ou le vol. Il ne s'agit pas d'une politique de « remplacement à neuf ». L'appareil assuré sera remplacé par un appareil de remplacement « similaire », soit remis à neuf (catégorie A), soit neuf. Si la marque et le modèle exact ne sont pas disponibles, un appareil dont les caractéristiques techniques et les spécifications sont équivalentes ou substantiellement similaires vous sera fourni. L'assureur ne peut garantir que l'appareil de remplacement sera de la même couleur que l'appareil assuré d'origine.
- Si la demande est pré-validée par l'administrateur de la police, l'assuré devra payer la franchise, telle qu'elle est détaillée dans les présentes conditions générales et indiquée dans la police d'assurance, pour que le remplacement soit effectué.
- Dans tous les cas, nous ne livrerons **l'appareil** réparé ou de remplacement qu'à des adresses **en Suisse**.

**6. Votre âge et votre adresse**

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans au moment de la souscription de votre police et résider en Suisse, comme indiqué sur votre police d'assurance, pendant la période de couverture.

**7. Franchise**

Une franchise sera facturée à l'assuré pour tout sinistre pré-validé. Cette franchise varie en fonction du modèle de l'appareil assuré. Les valeurs de franchise applicables à chaque sinistre sont les suivantes :

	S Series	A&M Series low	A&M Series mid	A&M Series high	Flip	Fold	Tablet low	Tablet mid	Tablet high	Watch low	Watch high
Franchise par demande approuvée	69,00 CHF	39,00 CHF	49,00 CHF	59,00 CHF	109,00 CHF	149,00 CHF	39,00 CHF	69,00 CHF	99,00 CHF	39,00 CHF	39,00 CHF

La franchise sera perçue auprès de vous et devra être payée avant que votre demande d'indemnisation ne soit définitivement réglée.

Si vous faites appel au service Global SC+ à l'étranger, la franchise peut être différente de celle applicable en Suisse. Pour plus d'informations sur la franchise applicable, veuillez contacter l'équipe d'assistance Samsung locale.

**8. Changements apportés à l'appareil assuré ou à d'autres informations**

L'Assuré doit notifier en temps utile au Gestionnaire les modifications apportées aux informations sur lesquelles repose la présente police, telles que, par exemple, le nom, l'adresse et l'adresse électronique, le compte bancaire ou les coordonnées de la carte de crédit de l'assuré. Le changement de l'équipement assuré n'est possible que si l'appareil est neuf, fonctionne correctement et n'est pas endommagé, et si le changement a été communiqué à Servify dans les 7 jours suivant la date d'achat en envoyant un courriel à [eu.support@servify.com](mailto:eu.support@servify.com). L'assureur se réserve le droit de demander la présentation de la facture d'achat du nouvel appareil. L'assureur n'est pas responsable des coûts de réparation ou de remplacement de l'équipement autre que l'équipement assuré enregistré.

**9. Droit légal de révocation**

Conformément à l'art. 2a LCA, vous pouvez révoquer votre demande de conclusion du présent contrat d'assurance ou la déclaration d'acceptation de celui-ci par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que vous avez demandé ou accepté le contrat. Vous respectez ce délai si vous informez Servify Europe - en tant qu'agent de l'assureur - de votre révocation le dernier jour du délai de révocation ou si vous remettez la preuve de votre déclaration de révocation à la poste. Dans ce cas, vous recevrez un remboursement complet de la prime versée.

## 10. Fin de la police

Votre police prend fin automatiquement

- Immédiatement après l'accomplissement de votre quatrième réclamation réussie si votre période de couverture est de vingt-quatre (24) mois. Aucune prime ne sera remboursée. L'assureur vous informera de la fin du contrat d'assurance par courrier électronique.

Tant vous que l'assureur pouvez résilier le contrat avec effet immédiat pour un motif grave. L'assureur peut résilier le contrat d'assurance avec effet immédiat pour les raisons suivantes :

- Vous faites ou tentez de faire une demande d'indemnisation que l'assureur juge frauduleuse.
- Si l'assureur se retire du marché de la fourniture de polices de ce type en Suisse, que ce soit par sa propre décision ou en raison de contraintes réglementaires. Dans ce cas, l'Assureur vous donnera un préavis d'au moins 30 jours envoyé aux coordonnées actuelles que vous avez fournies à l'Assureur.

Les motifs de résiliation susmentionnés sont sans préjudice d'autres motifs graves pour lesquels l'assureur ou vous-même pouvez résilier le contrat d'assurance avec effet immédiat.

Vous pouvez résilier le contrat d'assurance de la manière suivante :

- Par écrit, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com);
- Par téléphone : +41 43 508 47 19

Si vous avez une police d'assurance mensuelle, vous pouvez la résilier à tout moment à la fin du mois.

Si la police d'assurance est résiliée, les paiements par prélèvement automatique seront suspendus et aucun autre paiement ne sera prélevé. Aucun remboursement ne sera effectué. Si vous avez payé à l'avance, vous recevrez un remboursement au prorata des primes payées. Toutefois, si vous avez déjà perçu des prestations d'assurance, les primes déjà versées ne seront pas remboursées.

Vous recevrez une confirmation de résiliation par e-mail.

## 11. Notre responsabilité

La responsabilité de l'assureur ne peut être engagée dans les cas suivants

- Retard ou impossibilité d'exécuter la couverture pour cause de force majeure,
- Problèmes de réseau ou de téléphone de votre côté lorsque vous tentez d'appeler notre plateforme call center,
- Tous les cas énumérés dans la section « Ce qui n'est pas couvert - Exclusions »,
- Si le paiement ou l'octroi d'une prestation expose l'assureur à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Dans le cas contraire, l'administrateur est responsable de la négligence, des erreurs ou des informations incorrectes en rapport avec ses activités de courtage au sein de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis.

## 12. Communication

Toute communication entre vous, l'assureur et l'administrateur s'effectue par l'intermédiaire de l'adresse électronique ou de l'adresse postale que vous avez fournie lors de l'enregistrement de la police. Notre adresse électronique est la suivante : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com) et notre numéro de téléphone est le +41 43 508 47 19.

## 13. Protection de vos données personnelles

L'assureur et l'administrateur ne traiteront les données que dans la mesure nécessaire à l'exécution des contrats, au traitement des demandes d'indemnisation et à la fourniture de services. En outre, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'évaluations statistiques et de marketing. Si nécessaire, les données sont transmises aux tiers concernés, à savoir les assureurs primaires, les coassureurs et les réassureurs, ainsi que les autres assureurs concernés en Suisse et à l'étranger, de même que les sociétés du groupe de l'assureur en Suisse et à l'étranger. L'assureur peut également obtenir des informations pertinentes auprès d'administrations publiques et d'autres tiers, notamment en ce qui concerne l'historique des sinistres. Les données relatives à la correspondance commerciale sont conservées pendant au moins 10 ans après la résiliation du contrat et les données relatives aux sinistres pendant au moins 10 ans après le règlement du sinistre.

Des informations complémentaires et actualisées sur le traitement des données par l'administrateur sont disponibles à l'adresse <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, et des informations sur le traitement des données par l'assureur à l'adresse <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html>.

Pour lutter contre la fraude à l'assurance, l'assureur est connecté au système de référence et d'information (**HIS**), géré par SVV SOLUTION AG. L'enregistrement dans le HIS se fait en fonction de motifs d'enregistrement prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (**PF PDT**) et les inscriptions sont effectuées sur la base des dispositions dont il a connaissance. La base de données est la propriété de SVV SOLUTION AG. De plus amples informations sur le SIS sont disponibles à l'adresse suivante : [www.svv.ch/fr](http://www.svv.ch/fr).

#### **14. Informations sur la formation et la formation continue**

Pour obtenir des informations sur la formation et la formation continue de l'administrateur en tant qu'intermédiaire d'assurance affilié, veuillez contacter l'adresse électronique suivante : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

#### **15. Que faire si vous n'êtes pas satisfait de nous ?**

Nous ferons tout notre possible pour vous fournir un service parfait, professionnel et fiable. Si toutefois vous avez une plainte à formuler concernant ce service, vous pouvez toujours nous en faire part. Dans ce cas, nous vous conseillons d'adresser votre plainte à Servify Europe. vous pouvez contacter Servify Europe en appelant le +41 43 508 47 19 ou en envoyant un e-mail à [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

L'adresse de la succursale suisse de l'Administrateur est la suivante :

**Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham**  
**Sinslerstrasse 65**  
**6330 Cham**

L'administrateur s'efforcera de résoudre votre plainte ou votre problème dans les 24 heures. Si cela n'est pas possible, l'administrateur confirmera votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception et fournira une réponse définitive dans les 2 semaines.

Si vous estimez que la réponse de l'administrateur n'est pas satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'assureur.

L'adresse de l'assureur est la suivante

**Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA**  
**Dufourstrasse 40**  
**9001 Saint-Gall**  
**Courriel : [partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)**

L'assureur confirmera votre plainte dans les 3 jours ouvrables suivant sa réception et fournira une réponse définitive dans les 15 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez également vous adresser à l'ombudsman de la SUVA Assurance Privée, case postale 1063, 8024 Zurich, téléphone +41 44 211 30 90, <https://ombudsman-assurance.ch/>.

Indépendamment de toutes les possibilités de réclamation, vous avez toujours la possibilité d'intenter une action en justice.

L'autorité de surveillance compétente pour la Suisse est l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berne ([www.finma.ch/fr](http://www.finma.ch/fr)), tél. +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01.

#### **16. Droit applicable**

Le présent contrat d'assurance est régi et interprété conformément au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé suisse.