

Que faire en cas d'inondation ou d'infiltration d'eau?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Arrêtez l'irruption d'eau (par exemple en fermant le robinet principal d'arrivée d'eau, en rendant les portes étanches), mais sans vous mettre en danger!
2. Sortez les objets menacés et emmenez-les dans des pièces sûres.
3. Faites pomper l'eau (numéro d'urgence des pompiers: 118) ou évacuez vous-même l'eau.
4. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre;
 - des informations relatives à l'éventuelle visite sur place de nos collaborateurs des sinistres.
5. Faites des photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).
6. Nettoyez le plus rapidement possible les objets et surfaces en verre, matière plastique et métal ainsi que les textiles lavables. Les chaussures en cuir, les vêtements et tissus spéciaux, les rideaux ainsi que les tapis d'Orient peuvent souvent être sauvés par des spécialistes. Veuillez étendre et suspendre ces affaires. Ne les jetez pas! Emmenez rapidement les vélos et fixations de ski au service d'entretien.
7. Débranchez les appareils électriques et électroniques (ne les branchez pas dans le but de les contrôler!).
8. Inscrivez sur une liste ce que vous avez nettoyé et rangé, et combien de temps cela vous a pris.
9. Déposez les objets que vous considérez comme irréparables dans le garage ou le jardin sous une bâche (par exemple). Répertoirez-les et photographiez-les.

Vous trouverez d'autres conseils utiles en ligne dans la brochure ASA «Quand l'eau coule à flots».

[http://www.svv.ch/fr/publications/
quand-l-eau-coule-flots](http://www.svv.ch/fr/publications/quand-l-eau-coule-flots)

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire en cas d'effraction, de détournement ou de vol?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Contactez immédiatement la police (numéro d'urgence de la police: 117).
2. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre;
 - des informations relatives à l'éventuelle visite sur place de nos collaborateurs des sinistres.
3. Veillez à ce que les fenêtres et portes fracturées soient provisoirement condamnées et demandez un devis de réparation à un artisan local (un devis oral est également possible).
4. Faites des photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).
5. Rassemblez les justificatifs originaux existants (par exemple un reçu, une facture, un certificat) et envoyez-les (documents scannés ou photos par e-mail) ou tenez-les à disposition de notre collaborateur des sinistres lors de sa visite.
6. Concernant les affaires pour lesquelles vous ne disposez pas de justificatifs, des photos nous suffisent (éventuellement des photos sur lesquelles vous portiez les bijoux) ou encore des croquis ou une bonne description de chaque objet.

La police recherche les auteurs des infractions ainsi que les affaires volées. Nous cherchons avec vous des solutions simples et justes pour compenser le préjudice.

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire en cas de fuite d'une conduite d'eau?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Veillez à ce que l'arrivée d'eau soit fermée et remédiez rapidement aux petites causes du sinistre.
2. Faites quelques photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).
3. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre;
 - des informations relatives à l'éventuelle visite sur place de nos collaborateurs des sinistres.
4. Transmettez-nous l'estimation des coûts établie par une entreprise du bâtiment installée dans votre région (une estimation orale est également possible) établissant les frais engendrés par le dégagement des conduites d'arrivée et d'évacuation d'eau non étanches.
 - En cas de mesures immédiates: exiger des rapports puis les contrôler et les signer.

Attention: l'assainissement complet des conduites incombe au propriétaire de la maison.
5. Veillez à un dégagement précis des conduites défectueuses. Une localisation de fuite non destructive le permet. Demandez-nous le nom d'un spécialiste compétent dans votre région.

**Arrêter le sinistre, vous informer
et y remédier.**

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire lors de sinistres survenus aux lavabos, WC et bidets?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre.
2. Faites quelques photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).

Organiser soi-même le remplacement ou nous demander le nom d'un spécialiste compétent.

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire en cas d'incendie?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre;
 - des informations relatives à l'éventuelle visite sur place de nos collaborateurs des sinistres.
2. Faites des photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).
3. Nettoyez le plus rapidement possible les objets et surfaces en verre, matière plastique et métal ainsi que les textiles lavables. Les chaussures en cuir, les vêtements et tissus spéciaux, les rideaux ainsi que les tapis d'Orient peuvent souvent être sauvés par des spécialistes. Veuillez étendre et suspendre ces affaires. Ne les jetez pas!
4. Débranchez les appareils électriques et électroniques (ne les branchez pas dans le but de les contrôler!).
5. Inscrivez sur une liste ce que vous avez nettoyé et rangé, et combien de temps cela vous a pris.
6. Déposez les objets que vous considérez comme irréparables dans le garage ou le jardin sous une bâche (par exemple). Répertoriez-les et photographiez-les.

Sauver, informer et photographier.

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire en cas de tempête ou de sinistre dû à la grêle?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

1. Veillez à ce que les parties ouvertes des locaux soient fermées. Ne vous mettez pas en danger!
2. Sortez ou protégez les objets menacés puis emmenez-les dans des pièces sûres.
3. Évacuez l'eau et les grêlons de la maison.
4. Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre;
 - des informations relatives à l'éventuelle visite sur place de nos collaborateurs des sinistres.
5. Faites des photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).
6. Transmettez-nous l'estimation des coûts établie par une entreprise de votre région (une estimation orale est également possible) établissant les frais de réparation. Pour des mesures nécessitant une réalisation immédiate, exigez des rapports de travail de l'artisan. Contrôlez et signez ces derniers.

Vous trouverez d'autres conseils utiles dans la brochure en ligne ASA «Sinistres causés par la grêle».

<http://www.svv.ch/fr/publications/directives-concernant-le-reglement-des-sinistres-causes-par-la-grele>

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 

Que faire en cas de sinistres survenant sur de grandes surfaces en verre?

Voici comment résoudre le problème ensemble.

- 1.** Signalez le sinistre sur le site www.helvetia.ch ou par téléphone au 058 280 30 00. Nous vous fournirons de plus amples informations sur la couverture et la suite de la procédure comme:
 - un conseil individuel approfondi;
 - votre numéro personnel de sinistre Helvetia;
 - le numéro de téléphone et l'adresse e-mail directe de votre interlocuteur en cas de sinistre.
- 2.** Si nécessaire, transmettez-nous l'offre (une offre orale est également possible) proposée par l'artisan local.
- 3.** Faites des photos témoignant de la situation sur place (par exemple à l'aide de votre smartphone).

Organiser soi-même le remplacement ou nous demander le nom d'un spécialiste compétent.

Quoi qu'il arrive, nous sommes à vos côtés.

Helvetia Assurances Centre des sinistres

Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall
T 058 280 3000 (24 h), F 058 280 3001
www.helvetia.ch

Votre assureur suisse.

helvetia 