



Guide de l'assurance Phonak

Un client assuré est un client satisfait

Comprendre aisément l'assurance Phonak

PHONAK
life is on

Avantages pour vous et vos clients

Vous pouvez désormais proposer à vos clients une solution d'assurance simple pour les appareils auditifs, les systèmes FM et les accessoires Phonak. Vous aurez ainsi des clients satisfaits qui profiteront d'une assurance complète pour leurs systèmes auditifs.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu de tous les aspects importants de l'assurance Phonak ainsi que les réponses à toutes les questions afférentes à l'assurance. N'hésitez pas à contacter un représentant Phonak si vous désirez encore clarifier certains points. Nous nous ferons un plaisir de vous aider à compléter votre offre de services au travers d'une nouvelle prestation attrayante.

INHALT

1. APERCU	5
1.1 Pourquoi Phonak propose-t-elle une assurance ?	5
1.2 Qui est le partenaire d'assurance ?	5
1.3 Qui est la personne assurée ?	5
1.4 Quels appareils peuvent être assurés ?	5
1.5 Quelles options d'assurance sont disponibles ?	6
1.6 Quels sinistres sont couverts ?	6
1.7 Quels sinistres ne sont PAS couverts ?	6
1.8 Quelle est la période de validité de l'assurance ?	7
1.9 Pour quels pays la couverture d'assurance est-elle valable ?	7
1.10 Quelles informations sont à la disposition de mes clients ?	7
2. PRIMES.....	8
2.1 Combien coûte l'assurance ?	8
2.2 Puis-je prendre en charge la prime d'assurance pour mes clients ?	8
2.3 Puis-je facturer un supplément pour l'assurance ?	8
3. POLICE D'ASSURANCE	9
3.1 Procédure de conclusion d'une police d'assurance.....	9
3.2 Quand une police d'assurance peut-elle être conclue ?	9
3.3 Quand la couverture d'assurance démarre-t-elle ?	9
3.4 Quels formulaires faut-il compléter pour conclure une police d'assurance ?	9
3.5 Où puis-je obtenir les formulaires nécessaires ?	9
3.6 Que dois-je faire avec le formulaire de confirmation d'assurance essai/prêt si le client essaie plusieurs appareils auditifs les uns après les autres ?	10
3.7 Que dois-je faire des formulaires de confirmation d'assurance complétés ?	10
3.8 Que faire des primes d'assurance ?	10
4. SINISTRES	10
4.1 Procédure en cas de sinistre.....	10
4.2 Quels sont les avantages de mon client en cas de sinistre ?	10
4.3 Que doit faire le client en cas de sinistre ?	11
4.4 Quels documents doivent être présentés pour un sinistre ?	11
4.5 Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	11
4.6 Comment la franchise est-elle calculée ?	11
4.7 Qu'adviert-il de la franchise ?	12
4.8 Que fait Phonak en cas de sinistre ?	12
4.9 Que se passe-t-il si un produit identique n'est plus disponible en remplacement ?	12

4.10	Que se passe-t-il si plusieurs appareils sont assurés sous la même police mais que l'un d'eux seulement a été perdu, endommagé ou volé ?	12
4.11	Puis-je donner au client un modèle de produit différent en remplacement ?.....	12
4.12	Qu'adviert-il de la couverture d'assurance après un sinistre ?.....	13
4.13	Que se passe-t-il en cas de sinistre à l'étranger ?.....	13
5.	CONTACT	14

1. APERCU

1.1 Pourquoi Phonak propose-t-elle une assurance ?

Investir dans un système auditif est souvent coûteux. Une perte, un endommagement non intentionnel, voire un vol s'avère toujours frustrant et déplaisant.

Pour de nombreux clients, la sécurité est un facteur déterminant dans le choix du système. Soucieuse de contribuer au succès de votre entreprise, Phonak a décidé de vous proposer, à vous et à vos clients, une option d'assurance simple et adaptée spécialement aux appareils auditifs, aux systèmes FM et aux accessoires.

1.2 Qui est le partenaire d'assurance ?

Développée en collaboration avec Allianz, compagnie d'assurance de renommée mondiale, Phonak Assurance vise à occuper une place de leader de la branche. Allianz est le seul partenaire d'assurance.

1.3 Qui est la personne assurée ?

La personne assurée est le propriétaire de l'appareil auditif. En complétant le formulaire de confirmation d'assurance, le client entre en contact direct avec Allianz.

1.4 Quels appareils peuvent être assurés ?

Tous les appareils auditifs Phonak, y compris les accessoires et systèmes FM, peuvent être assurés. Soit tous les produits Phonak qui disposent d'un numéro de série.

Tous les produits peuvent être assurés tant qu'ils sont soit neufs, soit comme neufs. Un produit est considéré comme étant comme neuf dans la mesure où il fonctionne parfaitement et n'a pas subi de dommages.

Les produits d'autres fabricants et les produits dépourvus de numéro de série ne peuvent être assurés.

Les embouts des contours d'oreille sont exclus de la couverture d'assurance.

1.5 Quelles options d'assurance sont disponibles ?

Assurance essai/prêt

- Cette offre couvre la période d'essai/prêt de 3 mois maximum.
- Le client n'a pas encore acheté l'appareil auditif mais il essaie différents appareils avant d'opter pour l'un d'eux.
- Pendant la période d'essai/prêt, tous les appareils auditifs, systèmes FM et accessoires Phonak essayés par le client sont assurés dans la mesure où ils portent un numéro de série.
- L'assurance essai/prêt couvre tous les produits Phonak essayés par le client, les uns après les autres durant la période d'essai/prêt.

Assurance produit pour appareils auditifs (y compris accessoires et systèmes FM)

- L'assurance produit pour les appareils auditifs est valable pour tous les appareils auditifs Phonak pour 4 ans maximum à compter de la date d'achat.
- Si des accessoires ou systèmes FM sont achetés à la même occasion, ceux-ci seront assurés gratuitement ou contre une prime additionnelle modique dans la même police.
- Assurance produit pour systèmes FM et accessoires
- Les accessoires et systèmes FM peuvent être assurés indépendamment d'un appareil auditif.
- Cette option d'assurance est valable pour tous les accessoires et systèmes FM Phonak portant un numéro de série pour 4 ans maximum à compter de la date d'achat.

1.6 Quels sinistres sont couverts ?

Vol

Exemple : un sac à main a été volé avec l'appareil auditif à l'intérieur.

Perte

Exemple : le client ne peut trouver l'appareil auditif, même à l'issue d'une longue recherche et d'une investigation au bureau des objets trouvés.

Dommage irréparable

Exemple : le client a marché sur l'appareil auditif et l'a endommagé de telle sorte qu'il est devenu inutilisable.

Définition : un dommage irréparable est un endommagement complet ou partiel important du produit résultant d'une influence extérieure soudaine et imprévisible, suite à quoi l'appareil assuré n'est plus réparable au sens technique, ou lorsque sa réparation ne serait pas raisonnable d'un point de vue économique.

1.7 Quels sinistres ne sont PAS couverts ?

- Les dommages dus à l'utilisation normale, l'usure ou la salissure, notamment dans le cas des dommages résultant de cérumen ou de transpiration
- Les dommages découlant de travaux de réparation, de défauts de matériel ou de fabrication
- Les dommages découlant de dérangements techniques (droits de garantie)
- Les prétentions en dommages et intérêts pour les dommages causés par les appareils assurés
- Les dommages indirects, tels que les dommages qui ne concernent pas directement les produits

1.8 Quelle est la période de validité de l'assurance ??

1. Assurance essai/prêt

Durée maximale de 3 mois.

2. Assurance produit pour appareils auditifs

Période de validité de 4 ans à compter de la date d'achat du produit.

3. Assurance produit pour systèmes FM et accessoires

Période de validité de 4 ans à compter de la date d'achat du produit.

En principe, l'assurance produit devrait toujours être contractée directement à l'achat d'un produit Phonak, afin que la couverture d'assurance entre immédiatement en vigueur. Si un client souhaite assurer son produit après cette date, la conclusion d'un contrat est possible si l'audioprothésiste a confirmé l'existence et le fonctionnement correct du produit. Néanmoins, la couverture d'assurance prendra effet à compter de la date d'achat du produit et non pas à la date de conclusion du contrat d'assurance.

La couverture d'assurance s'éteint en cas de sinistre. Une nouvelle police d'assurance doit toujours être contractée pour un produit de remplacement, si le client le souhaite.

1.9 Pour quels pays la couverture d'assurance est-elle valable ?

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

1.10 Quelles informations sont à la disposition de mes clients ?

Il existe un dépliant qui fournit à vos clients des informations sur l'assurance, les différentes options et les conditions.



2. PRIMES

2.1 Combien coûte l'assurance ?

Toutes les primes énumérées ci-dessous sont calculées en incluant la taxe sur les primes d'assurance (TPA). La taxe sur les primes d'assurance remplace la taxe sur la valeur ajoutée. Par conséquent, la taxe sur la valeur ajoutée ne doit pas être imputée en sus sur la facture que vous adressez au client. Veuillez uniquement facturer au client les montants figurant ci-dessous et les transférer en intégralité à Phonak.

La prime doit être payée pour chaque appareil auditif. En cas d'appareillage binaural, la prime doit être payée pour chacun des appareils.

Assurance essai/prêt	Prime unique
Appareil auditif y compris accessoires et système Roger-/FM	CHF 16.00

Assurance produit	Prime unique
Hörgerät	CHF 150.00
Accessoires et système Roger-/FM de moins de CHF 750.-	Pas de prime supplémentaire
Accessoires et système Roger-/FM de plus de CHF 750.-	CHF 32.00
Accessoires et système Roger-/FM de plus de CHF 1'500.-	CHF 64.00

Assurance produit pour systèmes Roger-/FM et accessoires	Prime unique
Accessoires et système Roger-/FM de moins de CHF 750	CHF 40.00
Accessoires et système Roger-/FM de plus de CHF 750	CHF 60.00
Accessoires et système Roger-/FM de plus de CHF 1500	CHF 80.00

Pour assurer les systèmes FM dans le cadre de l'assurance produit pour systèmes FM et accessoires, il suffit de contracter une seule police pour tout un système. Il n'est pas nécessaire de conclure une police individuelle pour chaque appareil.

2.2 Puis-je prendre en charge la prime d'assurance pour mes clients ?

Oui. Dans le cadre d'une mesure promotionnelle, par exemple, vous avez bien entendu la possibilité de prendre en charge la prime d'assurance. Le formulaire de confirmation doit toutefois être complété et signé par le client.

2.3 Puis-je facturer un supplément pour l'assurance ?

Oui. Vous pouvez prélever un supplément à condition de mentionner les deux montants séparément sur le reçu du client. Ce détail est important du fait que la prime est soumise à la taxe sur les primes d'assurance (TPA) et le supplément à la TVA.

La prime d'assurance doit être transférée à Phonak et, bien sûr, le supplément vous revient.

3. POLICE D'ASSURANCE

3.1 Procédure de conclusion d'une police d'assurance

Dans le processus de conseil :

- Conseiller le client sur l'assurance Phonak
- Compléter le formulaire de confirmation d'assurance avec le client et demander au client de le signer
- Encaisser la prime auprès du client
- Fournir au client le formulaire de confirmation d'assurance signé

Une fois par mois ::

- Envoyer une copie de tous les formulaires de confirmation d'assurance complétés à Phonak
- Transférer les primes d'assurance encaissées à Phonak

3.2 Quand une police d'assurance peut-elle être conclue ?

Une assurance essai/prêt peut être conclue par le client dès que celui-ci reçoit un produit à essayer.

L'assurance produit devrait être contractée au moment où le client achète un produit Phonak afin que la couverture d'assurance prenne effet immédiatement.

Les clients ont la possibilité d'assurer leurs produits avec effet rétroactif s'ils le souhaitent, à condition que l'audioprothésiste confirme l'existence et le fonctionnement correct du produit. Dans ce cas, la couverture d'assurance s'appliquera à compter de la date à laquelle le produit a été acheté et non pas à partir de la date à laquelle la police d'assurance a été contractée.

3.3 Quand la couverture d'assurance démarre-t-elle ?

Dès que le formulaire de confirmation d'assurance a été signé par le client et que la prime d'assurance a été payée, la police d'assurance est considérée comme conclue et la couverture d'assurance est en place pour les produits mentionnés.

3.4 Quels formulaires faut-il compléter pour conclure une police d'assurance ?

Seul le formulaire de confirmation d'assurance approprié doit être complété pour conclure une assurance adaptation ou produit. Celui-ci constitue la police d'assurance du client et définit la relation contractuelle entre Allianz et le client.

3.5 Où puis-je obtenir les formulaires nécessaires ?

Phonak vous fournit tous les formulaires sous forme électronique. Ils sont également disponibles sur le site Internet de Phonak à l'adresse www.phonakpro.ch/business.

3.6 Que dois-je faire avec le formulaire de confirmation d'assurance essai/prêt si le client essaie plusieurs appareils auditifs les uns après les autres ?

Dans le cas de l'assurance essai/prêt, vous pouvez entrer le(s) numéro(s) de série du nouveau produit dans le formulaire du client et supprimer ou rayer les anciens numéros de série. Vous n'êtes pas tenu d'informer chaque fois Phonak de l'enregistrement de tels produits additionnels. Mais il est important que le numéro de série soit listé sur le formulaire du client en cas de réclamation. L'assurance est valable uniquement pour les produits Phonak.

3.7 Que dois-je faire des formulaires de confirmation d'assurance complétés ?

Le client reçoit l'original du formulaire de confirmation d'assurance. Il est tenu de le conserver car ce document sera demandé en cas de sinistre. Une copie doit être envoyée à Phonak. Pour simplifier la procédure, vous pouvez rassembler tous les formulaires et les soumettre sur une base mensuelle à Phonak.

3.8 Que faire des primes d'assurance ?

Les primes d'assurance que vous encaissez doivent être transférées à Phonak en fin de mois. Pour cela, Phonak doit obtenir une copie de tous les formulaires de confirmation d'assurance complétés par les clients. Phonak vous addressera ensuite une facture mensuelle pour la somme totale des primes encaissées. Phonak transfère toutes les primes à Allianz sans déduction.

Ne comptabilisez pas les primes d'assurance encaissées en tant que revenu – celles-ci doivent être transférées à Phonak. Le mieux est donc de les comptabiliser comme poste transitoire afin qu'elles n'affectent pas votre compte de pertes et profits.

4. SINISTRES

4.1 Procédure en cas de sinistre

- Le client vous notifie le sinistre
- Vous l'aidez à remplir le formulaire de déclaration de sinistre
- Vous envoyez le formulaire de déclaration de sinistre et l'original du formulaire de confirmation d'assurance du client avec une quittance de paiement de l'assurance et la quittance d'achat ou facture du produit à Phonak
- Phonak vous envoie un nouvel appareil pour le client
- Vous adaptez le nouvel appareil au client et demandez à celui-ci de vous payer la franchise
- Veuillez informer le client de l'assurance relative au nouvel appareil auditif (voir « Procédure de conclusion d'une police d'assurance »)

4.2 Quels sont les avantages de mon client en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, le client a droit à un produit de remplacement identique. Si Phonak ne dispose plus de produit identique, nous fournissons un produit équivalent de la même catégorie.

Dans le cas des appareils auditifs intra-auriculaires, l'assurance couvre également la fabrication de la coque intra-auriculaire.

Dans le cas de d'appareils auditifs à contours d'oreille, les coques ne sont pas assurées et doivent être payées par le client en cas de sinistre.

4.3 Que doit faire le client en cas de sinistre ?

- Si le produit a été perdu, le client doit l'avoir cherché longuement ; s'il a été volé, le vol doit être déclaré à la police.
- En cas d'endommagement, le client doit veiller à préserver le produit et à minimiser le dommage.
- Le client doit vous déclarer le sinistre immédiatement.
- Pour pouvoir bénéficier des prestations d'assurance, le client doit compléter ou présenter toute la documentation nécessaire (formulaire de déclaration de sinistre, formulaire de confirmation d'assurance y compris quittance de paiement de la prime et preuve de l'achat du produit assuré).
- Le client doit vous verser la franchise.

4.4 Quels documents doivent être présentés pour un sinistre ?

- Formulaire de déclaration de sinistre (original) : celui-ci doit être complété et signé par le client
- Formulaire de confirmation d'assurance (original), y compris justificatif du paiement de la prime d'assurance
- Preuve de l'achat (copie) de l'appareil auditif, du système FM et/ou des accessoires assurés

4.5 Que devez-vous faire en cas de sinistre ?**Dommage irréparable :**

- Si le client souhaite bénéficier des prestations d'assurance pour un produit endommagé et que vous pouvez déjà déterminer qu'il s'agit d'un dommage irréparable, la demande doit être classée. Si vous n'êtes pas en mesure d'affirmer qu'il s'agit d'un dommage irréparable, le produit endommagé doit être envoyé à Phonak pour réparation. Phonak décidera alors si le dommage est irréparable et vous informera de l'issue de la procédure, suite à quoi la réclamation pourra être classée.

Perte/vol :

- Si le client vous informe d'une perte ou du vol d'un produit, vous devez l'aider à compléter le formulaire de déclaration de sinistre et classer la demande.

Remplacement par un nouveau produit :

- Dès que vous avez reçu le nouveau produit de Phonak, vous pouvez le remettre au client et encaisser la franchise.

4.6 Comment la franchise est-elle calculée ?

Assurance essai/prêt : 10% du prix de vente potentiel (TVA incluse) du produit

Assurance produit : 10% du prix de vente (TVA incluse) pour chaque année de fonctionnement entamée, c'est-à-dire

- 10% du prix de vente durant la première année suivant l'achat du produit assuré
- 20% du prix de vente durant la deuxième année suivant l'achat du produit assuré
- 30% du prix de vente durant la troisième année suivant l'achat du produit assuré
- 40% du prix de vente durant la quatrième année suivant l'achat du produit assuré

4.7 Qu'adviert-il de la franchise ?

Vous conservez la franchise pour rétribuer votre travail (ex. pour l'essai/prêt de l'appareil de substitution)

4.8 Que fait Phonak en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, Phonak détermine – si vous n'avez pas déjà été en mesure de le faire – si le dommage est irréparable et donc si la prétention d'assurance est justifiée.

Phonak vous fournit gratuitement un produit de remplacement pour votre client dès que tous les formulaires et documents nécessaires ont été reçus. Phonak se charge du reste de la procédure auprès d'Allianz.

4.9 Que se passe-t-il si un produit identique n'est plus disponible en remplacement ?

Si, pour une raison quelconque, un produit identique n'est pas disponible (par exemple si le produit a été retiré du marché), le client a droit à un produit techniquement équivalent appartenant à la même catégorie.

4.10 Que se passe-t-il si plusieurs appareils sont assurés sous la même police mais que l'un d'eux seulement a été perdu, endommagé ou volé ?

Si plusieurs appareils sont assurés sous la même police (par exemple appareil auditif plus accessoires, ou un système FM complet) mais que l'un d'eux seulement a été perdu, endommagé ou volé, une demande sera soumise uniquement pour l'appareil concerné.

Tous les autres appareils non endommagés continuent d'être assurés sous la police originale.

L'appareil concerné sera remplacé par Phonak.

Si votre client désire assurer l'appareil de remplacement, il devra signer une nouvelle police d'assurance pour cet appareil particulier (ex. assurance produit pour systèmes FM et accessoires).

4.11 Puis-je donner au client un modèle de produit différent en remplacement ?

Le client a droit à un produit identique. Si un client s'intéresse à un modèle plus récent ou de plus haute qualité, il peut demander un tel produit. Il paiera alors la différence de prix.

Dans ce cas, vous devrez commander ce produit auprès de Phonak et payer la différence.

4.12 Qu'adviens-tu de la couverture d'assurance après un sinistre ?

La couverture d'assurance est liée au produit individuel (numéro de série) et est valable pour un seul sinistre. En d'autres termes, elle donne droit à un remplacement unique.

Le client peut bien sûr contracter une nouvelle police d'assurance pour l'appareil de remplacement.

Si le sinistre ne concerne pas tous les produits énumérés dans le formulaire de proposition, la couverture d'assurance initiale reste valable pour les produits restants.

Si le sinistre concerne des accessoires/systèmes FM coassurés, une nouvelle police d'assurance produit pourra être conclue exclusivement pour les accessoires et systèmes FM remplacés.

4.13 Que se passe-t-il en cas de sinistre à l'étranger ?

S'il subit un sinistre à l'étranger, le client doit vous contacter pour déclarer le cas d'assurance. Vous pourrez alors compléter un formulaire de déclaration de sinistre pour le client et l'envoyer à Phonak, qui vous enverra un appareil de remplacement. Vous effectuerez sur cet appareil les ajustements spécifiques au client et l'enverrez à l'adresse du client par coursier. Les coûts d'expédition sont également assurés et vous seront remboursés par Phonak après notification.

Si le client ne séjourne à l'étranger que pour une courte durée et qu'il ne vaut pas la peine de lui expédier l'appareil, ou si son lieu de résidence ne permet pas une telle expédition, le client perd son droit à la livraison d'un appareil à son lieu de résidence.

5. CONTACT

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions : Votre interlocuteur chez Phonak :

Mario Picin
Directeur service clientèle & logistic

Tel. 0800 928 928
E-mail: mario.picin@phonak.com