



Helvetic Assistance – 100% Suisse

Notre devise ci-dessus est notre promesse. Notre relation avec la Suisse n'est pas seulement évidente dans notre logo ou notre nom, mais dans tout ce que nous faisons:

- Nous traitons nos sinistres ici dans nos locaux de Dietlikon.
- Notre centrale d'appel d'urgence Swiss DLC est située juste un étage plus bas
- Notre service IT est également situé ici et peut réagir immédiatement en cas de besoin.
- Notre agence de marketing se trouve en Suisse et bien évidemment tout notre matériel (brochures, calendriers de bureau, pochettes de documents, etc.) est élaboré et imprimé ici.

Vous pouvez donc le constater, nous ne promettons pas seulement la qualité Suisse, nous la fournissons également et créons ainsi des postes de travail en Suisse, là où d'autres les réduisent et les externalisent à l'étranger. Pourtant, grâce à nos structures et processus simples et allégés, nous pouvons malgré tout proposer des conditions incomparables.

Nous sommes très heureux d'avoir entre temps plus de 100 partenaires qui travaillent avec nous et qui profitent de nos produits innovants, de nos prestations hors pair et d'un taux élevé de satisfaction de la clientèle. La raison de cette importante satisfaction ? Le traitement des sinistres, bien sûr. Que ce soit l'enregistrement en ligne simple et rapide, le temps de traitement moyen de 2 jours et bien évidemment le paiement hebdomadaire du montant du sinistre. Nulle part ailleurs, cela se passe de manière aussi facile et aussi rapide !

Nous sommes heureux d'aborder avec vous quelques thèmes intéressants et, comme promis dans notre newsletter précédente, nous vous présentons un collaborateur plus en détail. Cette fois-ci, c'est le tour de notre Account Manager, Alessandro Calo.

Nous attendons avec impatience vos commentaires, que ce soit sur les produits, la newsletter ou d'autres thèmes. Le plus simple est de nous contacter par mail (info@helvetic-assistance.ch), par téléphone (044 563 62 61) ou via notre page Facebook (<https://www.facebook.com/helveticasistance>)

Meilleures salutations
L'équipe Helvetic Assistance
Caroline, Ydania, Khedija, Alessandro, Tobias et Andy

[Ouvrir le site Web d'Helvetic Assistance](#)

L'équipe d'Helvetic Assistance se présente



Quand as-tu débuté chez Helvetic Assistance et quelle est ta mission ?

J'ai pris mes fonctions au service des ventes / service externe d'Helvetic Assistance en février 2018. Je suis chargé des agences de voyage existantes et en contact également avec d'éventuelles nouvelles agences de voyages.

Qu'avais-tu fait auparavant ?

J'ai toujours travaillé dans le secteur du tourisme. J'ai fait mon apprentissage dans une agence de voyage, ensuite j'ai travaillé dans différentes compagnies aériennes et plus récemment dans un groupe technologique international (logiciel tourisme).

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail ?

La flexibilité de pouvoir organiser librement moi-même mon emploi du temps de la journée. Et également les relations internes constructives et amicales.

Quand tu ne travailles pas, tu

.... je me détends en faisant le ménage chez moi, je fais du jogging autour du lac Katzensee ou j'entraîne 14 jeunes footballeurs motivés dans le club junior local.

En dehors de l'air, la nourriture et le café, à quoi ne pourrais-tu jamais renoncer ?

Ma famille et les voyages

Quelle est la destination touristique que tu as le plus aimée et pourquoi ?

Le Japon, bien sûr – Je vais visiter ce pays unique en son genre pour la 15ème fois le décembre prochain. La culture, le paysage, les gens et la nourriture sont incomparables, je n'ai jamais vécu une telle expérience ailleurs.



Vainqueur du concours d'hiver Helvetic Assistance: Aleksandar Stoimenov remporte un bon de voyage SRV d'une valeur de CHF 5'000.--

« Envoyez-nous votre plus belle photo d'hiver » était la tâche de notre deuxième concours. De janvier à fin mars, nous avons reçu de nombreux chefs-d'œuvre sur notre page d'accueil. Le vainqueur du concours s'appelle Aleksandar Stoimenov. Le bon de voyage d'une valeur de CHF 5'000.-- lui a été transmis par Andy Keller, directeur général d'Helvetic Assistance lors d'une cérémonie de remise de prix. Ce bon de voyage tombe à point nommé, car Aleksandar a prévu un voyage au Japon avec sa famille.



À droite, l'heureux gagnant Aleksandar Stoimenov, à gauche Andy Keller, directeur général d'Helvetic Assistance.

Nouveau concours Helvetic Assistance

Le prochain concours est déjà en cours : Envoyez-nous la recette, la description, et si possible une photo, de votre meilleur plat ou boisson lors d'un voyage et gagnez un bon de voyage d'une valeur de CHF 5'000.--.

[Envoyez votre photo maintenant](#)

Insolvabilité des prestataires de services

Les diverses faillites de compagnies aériennes et d'agences de voyage ont fait l'objet de nombreuses discussions au cours des derniers mois. La question de la responsabilité a suscité des discussions intenses. Helvetic Assistance a la solution:

Vous avez réservé un voyage à travers les Etats-Unis. Vol jusqu'à Chicago, ensuite un circuit de 2 semaines en voiture de location, suivi d'un vol domestique pour la Floride, transfert à Miami dans un hôtel au bord de la mer et, à la fin du séjour, transfert à l'aéroport et vol de retour pour Zurich. Après l'atterrissage à Chicago, vous attendez que le bus vous emmène à la compagnie de location de voiture, mais il ne vient pas. Après avoir attendu un bon moment, vous appelez le numéro d'appel d'urgence indiqué dans le programme du voyage.

La dame, à l'autre bout du fil, promet de clarifier les choses. Après plusieurs appels téléphoniques, elle découvre que la compagnie de location a fait faillite. Il convient alors de rechercher une nouvelle compagnie de location, d'organiser le transfert à l'hôtel, de changer les réservations d'hôtels pour le circuit de deux semaines, etc., tout cela entraîne des frais d'annulation et de changement de réservation, et beaucoup de tracaseries pour vous.

Vient ensuite la question de la responsabilité... Allez-vous recevoir une indemnisation de la compagnie de location de véhicule ? L'agence sur place est-elle responsable ? Ou est-ce l'agence de voyage en Suisse qui a réservé votre voyage ? Qui va rembourser aux hôtels les frais de changement de réservation ? Qui paie les transferts ?

La victime dans tout ça, c'est vous, même si vous n'y pouvez rien. Mais cela ne se produira pas si vous êtes assuré auprès d'Helvetic Assistance. Helvetic Assistance est la première compagnie d'assurance voyage en Suisse à proposer l'assurance insolvabilité des prestataires de services dans ses formules Premium (www.helvetic-assistance.ch/fr/protection-complete/helvetic-premium/).

Cette dernière couvre en cas d'insolvabilité d'un prestataire (hôtel, locateur de voiture, compagnie de transfert, agence de voyage, compagnie aérienne, agence réceptive, etc.) jusqu'à CHF 2'000.-- par personne, avant et pendant le voyage.

[Pack tranquillité Helvetic Premium](#)

