

Salt Relax : Conditions Générales d'Assurance

Version Mars 2015

Conditions Générales d'Assurance du contrat d'assurance collectif entre i-surance AG, Kloten en tant qu'intermédiaire, Great Lakes Reinsurance (UK) SE, Baar en tant qu'assureur et Salt Mobile SA, Renens en tant qu'assuré pour les clients de Salt qui ont contracté la dite assurance pour leur appareil mobile à partir du 1^{er} mars 2015.

Section 1 : Couverture d'assurance

1. Qu'est-ce qui peut être assuré ?

En adhérant au contrat d'assurance collectif, vous pouvez assurer des appareils mobiles (téléphone mobile, tablette) qui ont été achetés chez Salt en Suisse ou au Liechtenstein et qui ont été enregistrés pour adhérer au contrat d'assurance collectif à Salt Relax.

Est couvert l'appareil mobile qui a été utilisé avec la carte SIM assurée placée dans l'appareil au moment de l'événement assuré. L'appareil mobile n'est couvert qu'à la condition qu'au moins un appel, un SMS ou une connexion au réseau Salt ait été effectué au moyen de l'appareil concerné en utilisant la carte SIM Salt durant les 30 jours précédant l'événement assuré. Si au moment de la souscription du contrat d'assurance collectif, vous aviez acheté chez Salt un pack consistant d'un téléphone mobile et d'une tablette, seul le téléphone mobile utilisé avec la carte SIM est couvert.

2. Quels risques sont couverts par Salt Relax ?

Avec Salt Relax, vous êtes couvert contre :

- L'endommagement de votre appareil assuré suite à un événement extérieur soudain ou imprévisible (comme une chute, un choc, un incendie ou un contact avec tout type de liquide) de telle sorte qu'il n'est plus utilisable correctement ;
- L'usage frauduleux de votre carte SIM (appels, messages ou téléchargements effectués sans votre autorisation) suite au vol de votre appareil mobile assuré.

3. Combien de sinistres sont autorisés ?

Le nombre de sinistres est limité à deux (2) par période de douze (12) mois consécutifs, indépendamment du type de sinistre (par ex. casse, dégâts des eaux).

4. Quand débute la couverture d'assurance et comment peut-elle être annulée ?

Votre couverture d'assurance débute à la date de votre adhésion au contrat d'assurance collectif comme indiqué dans le message de confirmation. La période d'assurance et les droits d'annulation sont basés sur l'article 9 des Conditions Générales du contrat d'abonnement de téléphonie mobile Salt: Durée et Résiliation. La couverture d'assurance s'arrête automatiquement à la fin de votre contrat de téléphonie mobile Salt.

5. Quels sont les modalités de paiement pour bénéficier de la couverture d'assurance ?

La prime d'assurance est indiquée dans le message de confirmation de votre adhésion. La prime due est facturée sur votre facture mensuelle de téléphone mobile. Pour bénéficier de la couverture d'assurance, il est indispensable que la totalité de la prime Salt Relax ait été réglée.

Section 2 : Prestations d'assurance et exclusions

6. Qui est le bénéficiaire des prestations d'assurance ?

Le bénéficiaire est le titulaire ou l'utilisateur principal légitime du contrat d'abonnement de téléphonie mobile Salt qui a contracté l'assurance pour la carte SIM assurée.

7. Quelles sont les prestations de Salt Relax ?

En cas de sinistre couvert, nous réparons ou remplaçons votre appareil assuré :

- En cas de règlement du sinistre par une réparation, nous vous envoyons un e-mail avec une étiquette postale prépayée que vous devrez utiliser pour envoyer votre appareil endommagé à notre partenaire de réparation qui réparera immédiatement votre appareil (envoi pour réparation express). Au choix et en fonction du modèle et du type de dommage, nous vous offrons également la possibilité d'une réparation en 1 heure ou le jour même directement dans l'un des centres de nos partenaires de réparation locaux (réparation sur place).
- En cas de règlement du sinistre par un remplacement (si nécessaire), nous vous envoyons un nouvel appareil ou un appareil à l'état neuf. Les appareils sont considérés comme à l'état neuf s'ils ont une apparence extérieure neuve et s'ils fonctionnent parfaitement. L'appareil de remplacement est généralement le même modèle que votre appareil assuré (la couleur ne peut pas être garantie). Si le même modèle n'est pas disponible, nous vous envoyons un modèle possédant des spécifications similaires à l'appareil d'origine assuré.

En cas d'usage frauduleux de votre carte SIM suite au vol de votre appareil assuré, nous vous remboursons les coûts occasionnés par les appels, messages et téléchargements jusqu'à un montant de CHF 3'000.- maximum par sinistre.

8. Quelles sont les prestations gratuites supplémentaires dont je peux bénéficier ?

Si vous perdez votre appareil, vous pouvez nous informer de sa perte et nous recherchons votre appareil dans les bureaux des objets trouvés. Si votre appareil a été retrouvé, nous vous en informons immédiatement.

Selon disponibilité, vous recevez gratuitement dans les magasins Salt une protection pour l'écran de votre téléphone mobile. Si cette protection d'écran doit être remplacée (par ex. si elle se brise), vous pouvez obtenir un remplacement gratuit dans un magasin Salt. Si la protection d'écran n'est pas disponible pour votre modèle d'appareil, vous n'êtes pas en droit d'exiger ce service qui est facultatif.

9. Ce qui n'est pas couvert par mon assurance

Le contrat d'assurance ne couvre pas les événements suivants :

- Dommages causés par des événements s'étant déjà produits avant la prise d'effet de l'assurance ;
- Dommages ou déformations du boîtier ou des parties extérieures de l'appareil assuré (par ex. égratignures, éraflures et écaillage), dans la mesure où le bon fonctionnement n'est pas compromis (y compris des fissures au dos ou sur le devant de l'appareil sans impact sur l'utilisation) ;
- Défauts matériels, techniques ou de fabrication qui ne sont pas dus à un événement

extérieur soudain ou imprévisible ;

- Dommages provoqués par une usure naturelle (y compris la diminution de puissance de la batterie) ou par l'oxydation ;
- Endommagements de logiciel (par ex. à cause de virus) ;
- Dommages suite à une action préméditée ou à une négligence grave (par ex. non-respect du mode d'emploi du fabricant) ;
- Si vous n'êtes pas en mesure de nous procurer l'appareil assuré ;
- Dommages suite à des interventions de réparation, d'entretien et de remise en état ou de nettoyage ;
- Sinistres dus à des événements de guerre ou de terrorisme et à des troubles de tout type et aux mesures prises pour les contrer, ainsi que dus à des catastrophes naturelles ou suite à une confiscation par les autorités.

Section 3 : Obligations en cas de sinistre

10. Comment déclarer un sinistre ?

Les sinistres sont exclusivement traités par i-surance. Dans le cas d'un événement assuré, nous vous prions de nous notifier le sinistre immédiatement en ligne sur www.caresupport.ch ou en appelant notre hotline au +41 44 200 23 92.

11. Dois-je payer une franchise ?

Vous devez payer une franchise de CHF 50.- par événement assuré, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de l'appareil. Votre franchise sera facturée sur votre prochaine facture mensuelle de téléphonie mobile Salt.

12. Quels sont mes obligations en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, vous avez les obligations suivantes :

- Vous devez nous notifier le sinistre sous 5 jours en nous procurant toutes les informations de manière complète et exacte et suivre les instructions données dans le processus de déclaration.
- L'appareil assuré et endommagé doit être débloqué, c'est-à-dire supprimer le code PIN, débloquer les comptes utilisateur (par ex. bloqués à travers un compte Google) et désactiver les fonctions techniques antivol (comme « Localiser mon iPhone » pour les appareils Apple).
- A notre demande, nous procurer les justificatifs nécessaires, comme la preuve d'achat, une photo de l'appareil endommagé ou le rapport de police.
- Si en tant qu'assuré, vous êtes en droit de bénéficier de prestations d'un tiers (par ex. une autre compagnie d'assurance) pour le même sinistre, vous devez faire valoir vos droits auprès du tiers et céder ces droits à i-surance.
- En cas de règlement du sinistre par remplacement de votre appareil, vous devez transmettre l'appareil endommagé à notre prestataire de services et transférer de fait la propriété à i-surance.
- En cas de vol, vous devez déclarer le vol à la police et demander à Salt de bloquer la carte SIM sous 48 heures après découverte du vol (par téléphone au 0800 700 700 ou depuis l'étranger : +41 78 700 7000 ou en ligne sous <https://www.salt.ch/fr/contact/form/>).

13. Quelles sont les conséquences de la violation de mes obligations ?

Si vous violez vos obligations contractuelles, nous pouvons refuser ou réduire vos prestations d'assurance. Une réduction des prestations est exclue si vous n'êtes pas considéré comme responsable de la violation.

En cas de non-respect de vos obligations, nous sommes en droit de vous réclamer le remboursement des prestations déjà payées et d'encaisser les frais de gestion encourus (par ex. en retenant la franchise) ou de vous facturer le montant total des coûts de traitement du sinistre.

Section 4 : Informations générales

14. Qui sont les prestataires d'assurance pour Salt Relax ?

Salt Relax est une offre de i-surance AG, Balz-Zimmermann-Str. 7, 8302 Kloten. i-surance est un intermédiaire d'assurance enregistré auprès de la FINMA. L'assureur est la compagnie Great Lakes Reinsurance (UK) SE, succursale de Baar, Lindenstrasse 4, 6340 Baar, une filiale de Great Lakes Reinsurance (UK) SE, London, UK et une compagnie d'assurance autorisée par la FINMA. Great Lakes Reinsurance (UK) SE est une filiale à 100% de Munich Re.

15. Comment émettre une réclamation ?

Si, malgré nos efforts, il arrive que notre service ne satisfasse pas complètement vos attentes, veuillez contacter i-surance, soit en nous envoyant un e-mail à complaints@caresupport.ch, soit en appelant notre hotline au +41 44 220 23 92. i-surance fera tout ce qui est en son pouvoir pour résoudre au plus vite votre problème.

16. Comment sont utilisées mes données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution du contrat, Salt collecte vos données personnelles (comme vos coordonnées, votre téléphone mobile utilisé) et procure ces données personnelles à i-surance à des fins de gestion des sinistres et d'évaluations statistiques. i-surance sauvegarde ces données et peut être amenée à transmettre ces données à des prestataires de service impliqués dans le traitement des sinistres et à l'assureur ainsi qu'à ses sociétés du groupe en Suisse et à l'étranger.

17. Est-ce que les conditions générales d'assurance peuvent être modifiées ?

Nous pouvons modifier les présentes conditions générales et la prime au plus une fois par an. Le cas échéant, Salt vous informera des changements prévus et indiquera la date d'entrée en vigueur desdits changements (date de changement). En cas de désaccord, vous disposez d'une période de 60 jours pour annuler votre inscription individuelle. Si vous ne formulez aucune objection aux changements proposés durant la période d'objection, le changement des conditions générales d'assurance ou de la prime prend effet à la date de changement.

18. Droit applicable et juridiction

Le contrat d'assurance et les présentes conditions générales sont régis par le droit Suisse, en particulier la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Le tribunal compétent pour trancher les litiges procédant de ce contrat collectif d'assurance est Zurich.