

# Salt Care Duo : Conditions Générales d'Assurance (« CGA »)

CGA du contrat d'assurance collectif entre i-surance AG, Zurich (« i-surance »), AXA Versicherungen AG, Winterthur (« assureur »), Salt Mobile SA, Renens (« souscripteur ») et les clients Salt (« vous »).

## Section 1 : Couverture d'assurance

### 1. Qu'est-ce qui peut être assuré ?

En adhérant au contrat d'assurance collectif, vous pouvez assurer deux appareils mobiles (téléphone mobile, tablette) qui ont été tous deux achetés en Suisse ou au Liechtenstein et qui ont été enregistrés en même temps à Salt Care Duo dans les 6 mois suivant l'achat. En cas d'enregistrement dans les 6 mois après l'achat, les appareils doivent être comme neufs en parfaite condition de fonctionnement et doivent être vérifiés dans un magasin Salt.

Les appareils assurés sont ceux enregistrés au moment de la souscription de l'assurance avec le numéro de série ou IMEI déclaré. Si le numéro de série ou IMEI n'est pas connu au moment de la souscription de l'assurance (par ex. en cas de livraison de l'appareil au domicile), vous recevrez un message de notre part vous demandant d'enregistrer votre appareil afin de bénéficier de la couverture d'assurance. Si l'un de vos appareils a été échangé sous garantie depuis l'achat, vous êtes dans l'obligation d'informer i-surance ou par e-mail (service@caresupport.ch) ou par téléphone (+41 44 200 23 92) du nouveau numéro de série ou IMEI afin de continuer de bénéficier de votre couverture d'assurance.

### 2. Quels risques sont couverts par Salt Care Duo ?

Avec Salt Care Duo, 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). Les 12 mois commencent à compter de la déclaration de sinistre.

### 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 téléphonie mobile. Pour bénéficier de la couverture d'assurance, il est indispensable que la totalité de la prime Salt Care Duo 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 et qui a enregistré les appareils mobiles pour la protection d'assurance. En cas de vente de l'un des appareils assurés, le contrat d'assurance n'est pas transféré au nouveau propriétaire.

### 7. Quelles sont les prestations de Salt Care Duo ?

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 même couleur ne peut néanmoins 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.

### 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](http://www.caresupport.ch).

### 11. Dois-je payer une franchise ?

Vous devez payer une franchise pour chaque événement assuré, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de l'appareil. Le montant de la franchise est de 60 CHF par sinistre et par appareil pour les appareils dont le prix de vente hors promotions et subventions est inférieur ou égal à 1 000 CHF et de 120 CHF pour les appareils dont le prix de vente hors promotions et subvention est supérieur à 1 000 CHF. 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, débloquent les comptes utilisateur (par ex. bloqués à travers un compte Google) et désactiver les fonctions techniques antivols (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 sous 5 jours 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 du 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 Care Duo ?

Salt Care Duo est une offre proposée par i-surance AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurich. i-surance est un intermédiaire d'assurance. L'assureur est AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur, une compagnie d'assurance autorisée par la FINMA. AXA Versicherungen AG est une filiale du groupe AXA.

### 15. Comment émettre une réclamation ?

Si, malgré nos efforts, nos services ne suffisent pas à satisfaire complètement vos attentes, veuillez contacter i-surance, soit en nous envoyant un e-mail à [complaints@caresupport.ch](mailto:complaints@caresupport.ch), soit en appelant notre hotline au +41 44 200 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 ?

Salt collecte vos données personnelles (par ex. coordonnées) pendant le processus d'achat et les transmet à i-surance à l'attention de l'assureur. Les données comprennent des informations d'identification et de contact ainsi que d'autres informations nécessaires à la couverture d'assurance. Dans le cadre de l'activité d'assurance, l'assureur est responsable du traitement de vos données et i-surance et Salt agissent en tant que donneurs d'ordre. Sans le traitement de vos données personnelles, il ne vous est pas possible de bénéficier d'une couverture d'assurance ou de la faire exécuter. L'assureur et i-surance ont besoin de vos données personnelles pour gérer le contrat d'assurance (y compris le traitement des sinistres, le paiement des prestations et le recouvrement des créances). En outre, vos données sont traitées à des fins d'enquêtes statistiques, de marketing et d'analyse des données. Ces dernières servent à améliorer en permanence les produits et les services. Vos données peuvent être transmises à des tiers en Suisse et à l'étranger (exclusivement dans d'autres pays européens), pour autant que la transmission serve les buts mentionnés ou soit nécessaire dans le cadre du traitement des commandes. Les tiers peuvent être des prestataires de services, d'autres sociétés du groupe, d'autres assureurs et réassureurs. Ces tiers peuvent traiter vos données personnelles seulement si l'exécution de leurs tâches l'exigent. Vos données personnelles seront stockées électroniquement et physiquement en respectant strictement la loi. Vous avez le droit à tout moment d'obtenir des informations sur le traitement des données à caractère personnel ou de transmettre d'autres types de demandes (par exemple, des demandes de correction ou de suppression de données). Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données par l'assureur ainsi que ses

coordonnées sur le site web de l'assureur :  
<https://www.axa.ch/fr/informations/protection-donnees.html>

Les données personnelles sont traitées conformément aux lois applicables, à savoir la loi fédérale suisse sur la protection des données (DSG) - et, le cas échéant, sur la base de votre consentement. Pour les clients du Liechtenstein, c'est la GDPR qui s'applique à la place de la DSG.

**17. Est-ce que les CGA peuvent être modifiées ?**

Nous pouvons modifier les présentes CGA 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 CGA ou de la prime prend effet à la date de changement.

**18. Droit applicable et juridiction**

Le contrat d'assurance et les présentes CGA 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 1.