

Salt Care

Condizioni Generali di Assicurazione (“CGA”)

CGA del contratto di assicurazione collettiva tra i-surance AG, Zurigo (“i-surance”), AXA Versicherungen AG, Winterthur (“assicuratore”), Salt Mobile SA, Renens (“contraente”) e i clienti Salt (“Lei”).

Sezione 1: Copertura assicurativa

1. Che cosa può essere assicurato?

Sottoscrivendo il contratto di assicurazione collettiva, Lei può assicurare i dispositivi mobili (telefoni cellulari, tablet) acquistati in Svizzera o nel Liechtenstein e che sono stati assicurati con Salt Care entro sei mesi dall'acquisto. In caso di sottoscrizione entro 6 mesi dall'acquisto, il dispositivo deve essere come nuovo e in perfette condizioni e deve essere verificato presso un negozio Salt. Il dispositivo assicurato è quello registrato con il numero di serie o IMEI dichiarato al momento della sottoscrizione del contratto di assicurazione. Se il numero di serie o IMEI non è noto al momento della sottoscrizione dell'assicurazione (ad esempio nel caso di consegna del dispositivo a domicilio), riceverà un messaggio da parte nostra nel quale le chiederemo di registrare il dispositivo al fine di poter beneficiare della copertura assicurativa. Se il dispositivo è sostituito in garanzia dopo l'acquisto, dovrà comunicare a i-surance per e-mail (service@caresupport.ch) o telefono (+41 44 200 23 92) il nuovo numero di serie o IMEI al fine di continuare la Sua copertura assicurativa.

2. Quali rischi sono coperti da Salt Care?

Salt Care copre:

- I danni al dispositivo assicurato dovuti a un evento esterno improvviso o imprevedibile (come caduta, incendio, contatto con qualsiasi tipo di liquido) tali da impedirne il corretto funzionamento;
- l'uso fraudolento della SIM card (chiamate, messaggi, download non autorizzati) in seguito al furto del dispositivo mobile assicurato.

3. Quanti sinistri sono ammessi?

Sono ammessi al massimo due (2) sinistri in un periodo di dodici (12) mesi consecutivi, indipendentemente dal tipo di sinistro (ad esempio rotture, danni da acqua). I 12 mesi iniziano con la dichiarazione del rispettivo sinistro.

4. Quando inizia la copertura della polizza assicurativa e come può essere disdetta?

La polizza assicurativa entra in vigore alla data di sottoscrizione del contratto di assicurazione collettiva per una durata iniziale di un mese. In seguito, si rinnova per periodi successivi della durata di tre mesi ciascuno. Usufruisce di un mese gratuito in seguito all'adesione al contratto collettivo. Durante questo primo mese, la polizza potrà essere disdetta fino a una settimana prima della scadenza del periodo gratuito. In questo caso, non Le sarà addebitato nessun premio e la copertura assicurativa terminerà l'ultimo giorno del periodo gratuito. Se, durante il primo mese gratuito ha luogo un furto o un danno e questo viene liquidato come da Sua richiesta, non potrà disdire il contratto durante il mese gratuito. La disdetta potrà essere effettuata solo a partire dalla fine del quarto mese di assicurazione. Dopo il primo mese, la polizza potrà essere disdetta fino a un mese prima della scadenza di ogni periodo successivo di tre mesi. In questo caso, la sua copertura assicurativa terminerà l'ultimo giorno del rispettivo periodo di tre mesi (ad esempio, se disdice la polizza il mese successivo al periodo gratuito, la sua polizza scadrà al termine del 4° mese dopo la sottoscrizione del contratto di assicurazione).

Tutte le disdette effettuate dopo il periodo promozionale di un mese devono essere presentate per iscritto o telefonicamente al servizio clienti di Salt. Durante il periodo di prova gratuito (il primo mese), la richiesta di disdetta deve essere effettuata tramite il sito https://caresupport.ch/#/salt_cancellation. La polizza assicurativa si conclude automaticamente alla scadenza del contratto di telefonia mobile di Salt.

5. Come avviene il pagamento del premio al fine di beneficiare della copertura assicurativa?

Il premio assicurativo sarà addebitato sulla fattura mensile di telefonia mobile, ad eccezione del primo mese gratuito successivo alla sottoscrizione. Per poter usufruire della copertura assicurativa, tutti i premi relativi all'offerta Salt Care dovranno essere stati saldati.

Sezione 2: Prestazioni assicurative ed esclusioni

6. Chi può beneficiare delle prestazioni assicurative?

Il beneficiario è il titolare del contratto, o l'utente principale autorizzato, dell'abbonamento di telefonia mobile Salt che ha sottoscritto l'assicurazione e che ha registrato il dispositivo per la protezione assicurativa. In caso di vendita del dispositivo assicurato, il contratto di assicurazione non può essere ceduto al nuovo proprietario.

7. Quali sono le prestazioni assicurative di Salt Care?

In caso di evento assicurato ripariamo o sostituiamo il Suo dispositivo assicurato:

- In caso di riparazione, Le invieremo per e-mail un'etichetta postale prepagata da utilizzare per l'invio del dispositivo assicurato e danneggiato al nostro partner di riparazione il quale provvederà a riparare immediatamente il Suo dispositivo (spedizione per riparazione express). In alternativa, e in base al modello del dispositivo e al tipo di danno, Le offriamo la possibilità di ottenere la riparazione in 1 ora o nella stessa giornata presso uno dei nostri partner di riparazione locali (riparazione locale).
- In caso di sostituzione (se necessario), Le invieremo un nuovo dispositivo o un dispositivo in perfette condizioni. I dispositivi sono considerati in perfette condizioni se il loro aspetto esteriore risulta essere come nuovo e se sono perfettamente funzionanti. In genere, la sostituzione prevede l'invio di un nuovo dispositivo dello stesso modello del dispositivo assicurato (il colore non può essere garantito). Nel caso in cui lo stesso modello non fosse disponibile, Le invieremo un altro dispositivo con specifiche simili al dispositivo originale assicurato.

In caso di uso fraudolento della Sua SIM card in seguito al furto del Suo dispositivo assicurato, Le rimborseremo i costi sostenuti per le chiamate, i messaggi e i download fino ad un ammontare di 3'000,- CHF per ogni sinistro.

8. A quali servizi gratuiti aggiuntivi ho diritto?

Se perde il Suo dispositivo, può segnalarcene lo smarrimento e provvederemo a cercare il dispositivo tramite l'ufficio oggetti smarriti. Nel caso in cui il Suo dispositivo venga ritrovato, ne sarà tempestivamente informato.

9. Cosa non è coperto dalla mia assicurazione?

Sono esclusi dalla copertura assicurativa i seguenti eventi:

- danni causati da eventi avvenuti prima della sottoscrizione del contratto di assicurazione;
- danni (ad esempio graffi, abrasioni) o deformazioni della struttura o delle parti esterne del dispositivo assicurato, a meno che tali danni non compromettano il corretto funzionamento del dispositivo (incluse le crepe sulla parte anteriore o posteriore del dispositivo che non influiscono sull'utilizzo);
- difetti dei materiali, difetti tecnici e di fabbricazione durante il periodo di garanzia del produttore o rivenditore;
- danni causati da usura naturale (inclusa la diminuzione della batteria) o abrasione e da ossidazione;
- danni al software (per esempio causati da virus);
- danni causati da atti di grossa negligenza o intenzionali (ad esempio, la non aderenza alle istruzioni d'uso del produttore);
- se Lei non è in grado di fornirci il dispositivo assicurato danneggiato;

- danni causati da interventi di riparazione, manutenzione e assistenza o attività di pulizia;
- danni dovuti a eventi bellici o atti terroristici e disordini di ogni genere e alle misure adottate nei confronti di questi, così come a causa di catastrofi naturali o confisca da parte delle autorità.

Sezione 3: Obblighi in caso di sinistro

10. Come denunciare un sinistro?

I sinistri sono gestiti in maniera esclusiva da i-surance. In caso di evento assicurato, si prega di notificare il sinistro immediatamente riempiendo il formulario online sul sito www.caresupport.ch.

11. Devo pagare una franchigia per il sinistro?

Per ogni evento assicurato, è previsto il pagamento di una franchigia, uso fraudolento della SIM card a seguito di furto escluso. La franchigia sarà di 60,- CHF per sinistro per i dispositivi con prezzo di vendita (promozioni e sovvenzioni escluse) inferiore o uguale a 1000,- CHF e di 120,- CHF per dispositivi con prezzo di vendita (promozioni e sovvenzioni escluse) superiore a 1'000,- CHF. La franchigia sarà addebitata sulla fattura mensile successiva dell'abbonamento di telefonia mobile Salt della persona assicurata.

12. Quali sono i miei obblighi in caso di sinistro?

In caso di sinistro Lei è soggetto ai seguenti obblighi:

- Dovrà comunicarci il sinistro entro 5 giorni fornendo informazioni complete e veritiere. Dovrà inoltre seguire le istruzioni fornite nel processo di sinistro.
- Il dispositivo assicurato e danneggiato dovrà essere sbloccato, dovrà rimuovere il codice PIN, gli account utente (per esempio quelli bloccati tramite account Google) e disattivare le funzioni tecniche di protezione antifurto (ad es. “Trova il mio iPhone”).
- Su nostra richiesta, dovrà fornire i documenti necessari, come la prova di acquisto, le foto del dispositivo danneggiato o il verbale della polizia in caso di furto.
- Se la persona assicurata ha il diritto di usufruire delle prestazioni di un terzo (ad esempio, un'altra compagnia di assicurazione) per lo stesso sinistro, dovrà far valere il diritto nei confronti del terzo e cedere tale diritto a i-surance.
- In caso di risoluzione del sinistro tramite sostituzione del dispositivo danneggiato, dovrà consegnare il dispositivo mobile danneggiato al nostro fornitore di servizi e trasferirne la proprietà a i-surance.
- In caso di furto Lei dovrà denunciare l'accaduto alla polizia entro 5 giorni e bloccare la SIM card entro 48 ore dalla scoperta dello stesso contattando Salt (per telefono al numero 0800 700 700 o dall'estero: +41 78 700 7000 oppure online: <https://www.salt.ch/en/contact/form>).

13. Quali sono le conseguenze della violazione dei miei obblighi?

In caso di violazione dei suddetti obblighi, potremmo rifiutare la Sua richiesta o ridurre le prestazioni assicurative erogate. Se non sarà considerato responsabile della violazione, non applicheremo alcuna decurtazione.

In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, saremo inoltre autorizzati a chiedere il rimborso delle prestazioni già erogate e ad addebitare i costi di gestione (per esempio la Sua franchigia) o il costo totale delle spese di gestione del sinistro.

Sezione 4: Informazioni Generali

14. Chi è l'assicuratore per Salt Care?

Salt Care è un'offerta di i-surance AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurigo. i-surance è un intermediario assicurativo registrato FINMA. L'assicuratore è AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur, compagnia di assicurazioni autorizzata FINMA. AXA Versicherungen AG è una filiale del gruppo AXA.

15. Come presentare un reclamo?

Se, nonostante i nostri sforzi, il servizio non soddisfa le Sue aspettative, può contattare i-surance, inviando un'e-mail a complaints@caresupport.ch o chiamando il numero +41 44 200 23 92. i-surance farà il possibile per risolvere rapidamente e in maniera soddisfacente il reclamo.

16. Come vengono utilizzati i miei dati personali?

Salt raccoglie i Suoi dati personali (ad es. i dati di contatto) durante il processo di acquisto e li inoltra a i-surance all'attenzione dell'assicuratore. I Suoi dati comprendono i dati di identificazione e di contatto e altre informazioni necessarie per la copertura assicurativa. Nell'ambito dell'attività assicurativa, l'assicuratore è responsabile dell'elaborazione dei dati e i-surance e Salt agiscono in qualità di responsabile dell'elaborazione degli ordini. Senza l'elaborazione dei Suoi dati personali non Le è possibile ottenere una copertura assicurativa o per noi eseguirla. L'assicuratore e i-surance richiedono i Suoi dati personali per l'elaborazione del contratto di assicurazione (compresa l'elaborazione dei sinistri, il pagamento delle prestazioni e la riscossione dei crediti). Inoltre, i Suoi dati sono elaborati per indagini statistiche, marketing e analisi dei dati. Quest'ultima serve a migliorare continuamente i prodotti e i servizi. I Suoi dati possono essere trasmessi a terzi in Svizzera e all'estero (esclusivamente ad altri paesi europei), a condizione che la trasmissione serva agli scopi menzionati o sia necessaria nell'ambito dell'elaborazione dell'ordine. I terzi possono essere fornitori di servizi, altre società del gruppo, altri assicuratori e riassicuratori. Questi terzi possono trattare i Suoi dati personali solo se i loro compiti lo richiedono. I Suoi dati personali saranno memorizzati elettronicamente e fisicamente in conformità con la legge. Ha il diritto in qualsiasi momento di ottenere informazioni sul trattamento dei dati personali o di fare altre richieste (ad es. richieste di correzione o cancellazione). Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte dell'assicuratore e i dati di contatto sono disponibili sul sito web dell'assicuratore: <https://www.axa.ch/it/informazioni/protezione-dei-dati.html>. I dati personali sono trattati in conformità con le leggi vigenti - in particolare la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) - e, se necessario, sulla base del Suo consenso. Per i clienti del Liechtenstein, al posto della LPD si applica la GDPR.

17. Possono cambiare le CGA?

Possiamo cambiare le presenti CGA e il premio al massimo una volta all'anno. In caso di modifica delle suddette Condizioni, Salt Le comunicherà i cambiamenti previsti e la data in cui le suddette modifiche diverranno effettive (data di entrata in vigore). Le verrà concesso un periodo di obiezione di 60 giorni per annullare la sottoscrizione individuale. Se non si oppone alla modifica suggerita entro il periodo di obiezione, il cambiamento delle CGA o del premio entrerà in vigore secondo alla data prevista.

18. Legge applicabile e giurisdizione

Questo contratto di assicurazione e le presenti CGA sono regolate dal diritto svizzero, in particolare la legge svizzera sul contratto d'assicurazione. Il tribunale competente a risolvere le controversie ai sensi della presente assicurazione collettiva è quello di Zurigo 1.