

Salt Keep & Care

Conditions générales d'assurance ("CGA")

CGA du contrat d'assurance collective souscrit par Salt Mobile SA, Renens ("policyholder" ou "Salt") auprès d'AXA Versicherungen AG, Winterthur ("assureur") et bolttech Switzerland AG, Zurich ("bolttech"), pour le compte des clients de Salt ("vous").

Définitions

Assureur : AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, société d'assurance agréée par la FINMA. AXA Versicherungen AG est une filiale du Groupe AXA.

SALT : Un magasin physique de Salt situé en Suisse ou au Liechtenstein.

Les clients de Salt ou le bénéficiaire : Un consommateur âgé de plus de 18 ans, basé en Suisse ou au Liechtenstein, qui a acheté une carte Sim auprès de SALT.

Appareil assuré : Un téléphone portable ou une tablette avec un numéro IMEI/ numéro de série, utilisé avec la carte SIM achetée chez SALT.

bolttech : bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurich. bolttech est un agent d'assurance lié.

Achat : Achat d'une carte Sim auprès de SALT.

Franchise : Le montant qui reste à la charge du bénéficiaire en cas de sinistre.

Sinistre : événement susceptible de déclencher la garantie "Bris de d'écran" prévue par le CGI.

Délai de carence : Période au début de votre contrat d'assurance, pendant laquelle aucune couverture n'est accordée.

Section 1 : Droit de renonciation

1. Droit de renonciation

Vous pouvez renoncer à votre police d'assurance dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion de votre contrat d'assurance. La demande de renonciation doit être enregistrée sur le site https://caresupport.ch/#/salt_cancellation.

2. Conséquences de la renonciation

En cas de renonciation effective dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion de votre contrat d'assurance, la couverture d'assurance prend fin rétroactivement au moment de la conclusion de l'assurance et les primes d'assurance déjà payées sont remboursées.

Section 2 : Couverture d'assurance

3. Que pouvez-vous assurer ?

Vous pouvez assurer un téléphone portable ou une tablette enregistrée avec la carte SIM achetée chez SALT. L'appareil doit être en parfait état, vérifié chez SALT. Pour valider votre souscription à l'assurance, une photo de l'appareil assuré affichant son numéro IMEI ou son numéro de série sur l'écran est demandée par la SALT au nom de l'assureur.

L'appareil assuré est celui qui est enregistré au moment de la souscription de l'assurance avec le numéro de série ou IMEI déclaré ou le numéro de série. Si votre appareil a été échangé sous garantie après la souscription de l'assurance, vous êtes tenu d'informer bolttech par e-mail (service@caresupport.ch) ou par téléphone (+41 44 200 23 92) du nouveau numéro de série ou IMEI afin de maintenir votre couverture d'assurance. Indépendamment d'un échange d'appareil sous garantie, vous êtes autorisé à échanger votre Appareil assuré une fois tous les de 24 mois. Le délai de vingt-quatre (24) mois commence à courir à partir de la déclaration de l'échange chez SALT. Dans le cas d'un tel échange, le nouveau téléphone mobile ou la nouvelle tablette doit être en parfait état et vérifié par SALT. Pour valider l'éligibilité du nouvel appareil de téléphonie mobile ou de la nouvelle tablette, SALT demande, au nom de l'assureur, une photo de l'appareil assuré affichant son numéro IMEI ou son numéro de série sur l'écran.

4. Quels sont les risques couverts par Salt Keep & Care?

Avec Salt Keep & Care, vous êtes couvert en cas de bris d'écran de votre appareil assuré dû à un événement extérieur soudain ou imprévisible (chute, etc.), de sorte qu'il ne peut plus être utilisé correctement.

5. Combien de demandes d'indemnisation sont autorisées ?

Le nombre de réclamations est limité à une (1) par période de douze (12) mois consécutifs. La période de douze (12) mois commence avec la déclaration de la réclamation concernée.

6. Quand votre assurance prend-elle effet et comment peut-elle être résiliée ?

Votre contrat d'assurance prend effet à la date de votre souscription à la police d'assurance et dure au moins vingt-quatre (24) mois ("Durée minimale"). Votre couverture d'assurance commence 30 jours après la date de souscription de votre police d'assurance ("délai de carence"). Pendant les quatorze (14) premiers jours, vous pouvez résilier à tout moment. En cas de résiliation, vous ne devez pas payer de prime d'assurance et votre couverture d'assurance prend fin. Si, en raison des cycles de facturation, vous êtes facturé alors que vous avez résilié dans les délais, vous recevrez un remboursement sur votre prochaine facture mensuelle de téléphonie mobile.

Après la Durée minimale, vous pouvez résilier votre assurance à tout moment avec un préavis de deux (2) mois. Toute résiliation doit être demandée par téléphone au service clientèle de Salt, à l'exception de l'exercice du droit à renonciation dans les quatorze (14) premiers jours pour laquelle la demande doit être enregistrée sur le site https://caresupport.ch/#/salt_cancellation. La couverture d'assurance prend fin automatiquement avec la résiliation de votre contrat d'abonnement de téléphonie mobile Salt.

7. Que dois-je payer et comment dois-je payer pour bénéficier de la couverture d'assurance ?

La prime d'assurance est facturée avec votre facture mensuelle de téléphonie mobile. Si vous n'avez pas réglé l'intégralité de l'assurance Keep & Care, il se peut que vous ne puissiez pas bénéficier des avantages de votre couverture d'assurance.

Section 3 : Prestations d'assurance et exclusions

8. Qui peut bénéficier des prestations d'assurance ?

La personne éligible est le titulaire du contrat ou l'utilisateur principal autorisé de l'abonnement mobile Salt, résidant ou domicilié en Suisse ou au Liechtenstein, qui a souscrit la police d'assurance et qui a enregistré l'appareil pour adhérer au contrat d'assurance. En cas de vente de l'appareil assuré, la police d'assurance n'est pas transférée au nouveau propriétaire.

9. Quelles sont les prestations d'assurance de Salt Keep & Care ?

En cas d'événement assuré, nous remplaçons l'écran de votre Appareil assuré. Nous vous enverrons par e-mail une étiquette postale prépayée que vous devrez utiliser pour envoyer votre appareil assuré endommagé à notre partenaire de réparation qui remplacera immédiatement l'écran de votre appareil assuré (réparation par envoi express). Alternativement, et en fonction du modèle de l'appareil et du type de dommage, nous vous offrons la possibilité d'obtenir une réparation en une heure ou le jour même chez l'un de nos partenaires de réparation locaux.

10. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par mon assurance?

Les événements suivants ne sont pas couverts :

- les sinistres causés par des événements survenus avant la souscription du contrat d'assurance ;
- les dommages, qui ne sont pas limités à l'exposition de l'appareil assuré ;
- les dommages qui, en raison de leur gravité, ne permettent pas le remplacement de l'écran de l'appareil assuré, mais nécessitent le remplacement de l'appareil entier ;

- les dommages esthétiques (par exemple, les rayures, les éraflures, l'abrasion) qui n'ont pas d'incidence sur la fonctionnalité de l'écran de l'appareil assuré ;
- des défauts matériels, de fabrication ou techniques ;
- les dommages causés par l'abrasion naturelle (y compris la diminution de la puissance de la batterie) ou l'usure et l'oxydation ;
- les dommages causés par des liquides ;
- les dommages causés aux logiciels (par exemple par un virus) ;
- les sinistres causés par une négligence grave ou un acte intentionnel (par exemple, le non-respect des instructions d'utilisation du fabricant) ;
- si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir l'appareil assuré endommagé ;
- tout type de vol ou de perte de l'appareil assuré ;
- les dommages causés par des travaux de réparation, d'entretien et de maintenance ou de nettoyage ;
- les dommages dus à des événements de guerre ou de terrorisme et à des troubles de toute nature et les mesures prises pour y faire face, ainsi que les dommages dus à des catastrophes naturelles ou à la confiscation par les autorités.

Section 4 : Obligations en cas de sinistre

11. Comment notifier une réclamation ?

Les demandes d'indemnisation sont gérées exclusivement par bolttech. En cas d'événement assuré, veuillez déclarer le sinistre dans les 5 jours en ligne sur www.caresupport.ch.

12. Dois-je payer une franchise ?

Vous devez payer une franchise de sinistre par événement assuré. Le montant de la franchise est de 99 CHF par sinistre et par appareil assuré. La franchise sera prélevée sur votre facture mensuelle de téléphonie mobile Salt. Si l'encaissement par le biais de la facture mobile mensuelle n'est pas possible, bolttech encaissera la franchise.

13. Quelles sont mes obligations en cas de sinistre ?

Vous avez les obligations suivantes lors de la notification d'un sinistre :

- Vous devez nous déclarer le sinistre en ligne dans les 5 jours en fournissant les informations requises, complètes et véridiques, expliquées ci-dessous et en suivant les instructions fournies en ligne sur le site www.caresupport.ch.
- L'appareil assuré et endommagé doit être déverrouillé, c'est-à-dire qu'il faut supprimer le code de verrouillage personnel, déverrouiller les comptes d'utilisateur (par exemple, le verrouillage via le compte Google) et désactiver les fonctions techniques de protection contre le vol (telles que "Localiser mon iPhone" pour les appareils Apple).

- Fournir les documents requis sur demande, tels que la preuve d'achat, la photo de l'appareil assuré endommagé.
- Si le bénéficiaire a droit à des prestations d'un tiers (par exemple, une autre compagnie d'assurance) pour le même sinistre, vous devez garantir votre droit à l'égard du tiers et céder votre droit à l'égard du tiers à bolttech.

14. Quelles sont les conséquences du non-respect de mes obligations ?

Si vous ne respectez pas vos obligations définies à la clause 12 "Quelles sont mes obligations en cas de sinistre ?", nous pouvons refuser votre demande d'indemnisation. Un refus ne s'applique pas si vous êtes considéré comme n'étant pas responsable de l'inexécution de votre obligation.

15. Assurance multiple

Si vous vous êtes assuré plusieurs fois contre le même risque, la couverture conclue ultérieurement peut être annulée. Cela doit se faire dans les quatre (4) semaines suivant la découverte de l'assurance multiple. La résiliation doit être envoyée à bolttech par courrier électronique à l'adresse service@caresupport.ch et une copie de l'ancienne police doit être jointe à la résiliation.

Section 5 : Informations générales

16. Qui est l'assureur de Salt Keep & Care ?

L'assureur est AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, une compagnie d'assurance agréée par la FINMA. AXA Versicherungen AG est une filiale du Groupe AXA.

17. Comment déposer une réclamation ?

Si notre service ne répond pas à vos attentes, veuillez contacter bolttech, soit en envoyant un e-mail à complaints@caresupport.ch, soit en appelant notre hotline au +41 44 200 23 92. Bolttech fera tout son possible pour résoudre votre réclamation rapidement.

18. Comment mes données personnelles sont-elles utilisées ?

Salt recueille vos données personnelles (par exemple vos coordonnées) au cours du processus d'achat et les transmet à bolttech à l'attention de l'assureur. Ces données comprennent les données d'identification et de contact ainsi que d'autres informations nécessaires à la couverture d'assurance. Dans le cadre des activités d'assurance, l'assureur est responsable du traitement des données, tandis que bolttech et Salt agissent en tant que sous-traitants. Sans le traitement de vos données personnelles, il n'est pas possible que vous obteniez une couverture d'assurance ou que nous l'exécutions. L'assureur et bolttech ont besoin de vos données

personnelles pour traiter 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. Cette dernière sert à améliorer continuellement les produits et les services. **En souscrivant cette assurance, vous acceptez que l'assureur vous envoie de la publicité et des offres sur les produits d'assurance.** Vos données seront transmises à des tiers en Suisse et à l'étranger, pour autant que la transmission serve les buts mentionnés ou soit nécessaire dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance. Les tiers peuvent être des prestataires de services, d'autres sociétés du groupe, d'autres assureurs et réassureurs. Ces tiers ne peuvent traiter vos données personnelles que si leurs tâches l'exigent. Vos données personnelles seront stockées électroniquement et physiquement conformément à la loi. Vous avez le droit d'obtenir à tout moment des informations sur le traitement des données personnelles ou de formuler d'autres demandes (par exemple, des demandes de correction ou de suppression). De plus amples informations sur le traitement des données par l'assureur et les coordonnées de contact sont disponibles sur le site web de l'assureur : www.axa.ch/en/information/data-protection.html. Les données personnelles sont traitées conformément aux lois applicables, à savoir la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Pour les clients du Liechtenstein, le GDPR s'applique.

19. Les CGA peuvent-elles être modifiées ?

Nous pouvons modifier ces CGA et la prime au maximum une fois par an. Le cas échéant, Salt vous informera des modifications envisagées et indiquera la date d'entrée en vigueur de la modification (date de modification). Si nous modifions les prestations d'assurance ou le prix de votre couverture d'assurance, vous disposez d'un délai d'opposition de 60 jours pour résilier votre adhésion individuelle. Si vous ne vous opposez pas à la modification proposée dans le délai imparti, la modification des CGA ou de la prime entrera en vigueur à la date de la modification.

20. Droit applicable et juridiction

Le présent contrat d'assurance et les présentes CGA sont régis par le droit suisse, en particulier par la loi suisse sur le contrat d'assurance. Le tribunal compétent pour trancher tout litige relatif au présent contrat d'assurance collective est Zurich 1.

21. Les sanctions

L'obligation d'exécuter le contrat s'éteint dans la mesure où et aussi longtemps que des sanctions économiques, commerciales ou financières légales applicables empêchent l'exécution du contrat.