

Protect et Protect+

Conditions Générales (« CG »)

CG du contrat d'assurance collective entre bolttech Switzerland AG, Zurich (« bolttech »), AXA Insurance AG, Winterthur (« assureur »), Salt Mobile SA, Prilly en tant que preneur d'assurance (« Salt ») et les clients de Salt (« vous »)

Section 1 : Droit de rétractation

1. Droit de rétractation

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance dans un délai de trente et un (31) jours à compter de la conclusion du contrat. Le délai est respecté si la résiliation est soumise à l'adresse <http://saltprotect.bolttech.ch>.

2. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation valable, la couverture d'assurance prend fin rétroactivement à la date d'émission de la police, et les primes d'assurance déjà versées seront remboursées, tandis que les prestations perçues devront être restituées.

Votre droit de rétractation expire si le contrat a été entièrement exécuté tant par vous que par nous à votre demande expresse (par exemple, dans le cas d'un sinistre assuré et réglé) avant que vous n'ayez exercé votre droit de rétractation. Pour plus d'informations sur la résiliation, voir la section 6.

Section 2 : Étendue de la couverture

3. Que puis-je assurer ?

Vous pouvez assurer Smartphones achetés chez Salt en Suisse dans les 6 mois suivant l'achat en adhérant au contrat d'assurance collective. Si vous adhérez après l'achat de l'appareil, seuls les appareils en état neuf (entièrement fonctionnels) peuvent être assurés, et un contrôle de l'état neuf doit être effectué dans un magasin Salt.

L'appareil enregistré lors de l'adhésion au contrat d'assurance est couvert, ainsi que son numéro de série ou IMEI. Si ces informations ne sont pas encore connues au moment de l'adhésion à la police d'assurance collective (par exemple, si l'appareil est livré à votre domicile), vous recevrez une notification de notre part et devrez enregistrer votre appareil rétroactivement pour bénéficier de la couverture d'assurance. Si votre appareil est remplacé ultérieurement sous garantie, vous devez communiquer le nouveau numéro de série ou IMEI par e-mail à service@caresupport.ch ou par téléphone au +41 44 200 23 92 afin de conserver votre couverture d'assurance.

4. Quels sont les risques couverts ?

4.1. Pour les iPhones:

Avec Protect, vous êtes assuré contre :

- Les dommages causés à l'appareil par un événement externe soudain ou imprévisible (tel qu'une chute, un incendie ou un contact avec tout type de liquide), le rendant inutilisable pour l'usage auquel il est destiné ;
- Utilisation non autorisée de votre carte SIM par un tiers pour des communications téléphoniques ou des connexions de données à la suite d'un vol ;
- Le remplacement de la batterie si sa capacité est inférieure à 80 % ;
- Les défauts de matériaux et de fabrication ainsi que les dysfonctionnements techniques après l'expiration de la garantie du fabricant ou du revendeur.

Avec Protect+, vous êtes également assuré contre :

- Le vol impliquant l'enlèvement de votre appareil assuré par un tiers dans l'intention de vous priver illégalement et définitivement de la possession de votre appareil assuré (y compris le vol avec violence, le vol à la tire et le cambriolage) ;

4.2. Pour tous les autres appareils, les dispositions suivantes s'appliquent :

Avec Protect, vous êtes assuré contre :

- Les dommages causés à l'appareil par un événement externe soudain ou imprévisible (tel qu'une chute, un incendie ou un contact avec tout type de liquide), le rendant inutilisable pour l'usage auquel il est

destiné ;

- L'utilisation non autorisée de votre carte SIM pour des communications téléphoniques ou des connexions de données par un tiers à la suite d'un vol.

Avec Protect+, vous êtes également assuré contre :

- Les défauts de matériaux et de fabrication ainsi que les dysfonctionnements techniques après l'expiration de la garantie du fabricant ou du revendeur, jusqu'à un maximum de 5 ans après l'achat de l'appareil ;
- Le remplacement de la batterie si celle-ci a une capacité inférieure à 80 % ;
- Le vol impliquant l'enlèvement de votre appareil assuré par un tiers dans l'intention de vous priver illégalement et définitivement de la possession de votre appareil assuré (y compris le vol avec violence, le vol à la tire et le cambriolage) ;

5. Combien de sinistres sont couverts ?

En cas de vol, le nombre maximal de sinistres couverts est limité à deux (2) par période de douze (12) mois. La période de douze (12) mois commence à compter de la déclaration du sinistre concerné.

6. Quand ma couverture d'assurance commence-t-elle et prend-elle fin ?

Votre couverture d'assurance commence à la date à laquelle vous adhérez à la police d'assurance collective et dure vingt-quatre (24) mois (« durée minimale »). Vous pouvez résilier à tout moment au cours des trente et un (31) premiers jours. En cas de résiliation, vous n'êtes pas tenu de payer de prime d'assurance et votre couverture d'assurance prend fin. Si, en raison des cycles de facturation, des frais vous sont facturés malgré une résiliation effectuée dans les délais, vous recevrez un remboursement sur votre prochaine facture mensuelle de téléphonie mobile. Si un événement assuré survient au cours des trente et un (31) premiers jours et que vous choisissez de le faire régler, votre droit de rétractation expire. Vous pouvez alors résilier pour la première fois à la fin de la durée minimale, c'est-à-dire à la fin du vingt-quatrième (24e) mois d'assurance.

Une fois la durée minimale écoulée, vous pouvez résilier votre couverture d'assurance à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois. Toutes les résiliations doivent être demandées par téléphone auprès du service clientèle de Salt, à l'exception des résiliations au cours des trente et un (31) premiers jours, pour lesquelles la demande de résiliation doit être soumise sur <http://saltprotect.bolttech.ch>. Vos droits de résiliation en vertu de l'art. 35b LCA restent inchangés.

Votre couverture d'assurance prend fin automatiquement, sans préavis, à l'expiration de votre contrat de téléphonie mobile Salt. Votre couverture d'assurance prend fin si votre contrat ou le contrat d'assurance collective est résilié par l'assureur. Le délai de préavis en cas de résiliation est de deux mois.

7. Comment puis-je payer pour bénéficier de la couverture d'assurance ?

La prime d'assurance est facturée avec votre facture mensuelle de téléphonie mobile. Pour que la couverture d'assurance soit valable, la prime d'assurance doit être payée dans son intégralité.

Section 3 : Prestations et exclusions

8. Qui a droit aux prestations ?

Le titulaire du contrat de téléphonie mobile Salt, résidant en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein, qui a souscrit l'assurance et dont le téléphone mobile est enregistré comme appareil assuré, a droit aux prestations. Si l'appareil assuré est vendu, l'assurance n'est pas transférée au nouveau propriétaire.

9. Que couvre mon assurance ?

En cas d'utilisation non autorisée de votre carte SIM suite à un vol, nous vous rembourserons les frais d'appel et de données vérifiables engagés le jour du vol jusqu'au blocage de la carte SIM, à concurrence de 3 000 CHF.

En cas de sinistre couvert, nous réparerons ou remplacerons votre appareil assuré :

9.1. Pour les iPhones:

- Service de réparation express dans le monde entier via les Apple Store et les prestataires de services Apple, lorsqu'ils sont disponibles dans le

pays concerné, pour les dommages accidentels ;

- Accès prioritaire 24 h/24 et 7 j/7 aux experts Apple par téléphone ou chat (voir la section 12 pour les coordonnées) ;
- Assistance logicielle pour iOS, iCloud et toutes les applications iPhone de la marque Apple ;
- Réparation ou remplacement express certifié par Apple avec des pièces d'origine Apple ;
- En cas de remplacement ou d'échange (si nécessaire) de votre appareil, nous vous fournirons un appareil de remplacement neuf ou comme neuf. Les appareils « comme neufs » sont ceux qui ont l'air neufs à l'extérieur et qui sont entièrement fonctionnels. L'appareil de remplacement est généralement du même modèle que l'appareil assuré (la même couleur ne peut être garantie). Si le même modèle n'est pas disponible, vous recevrez un appareil différent du même type et de la même qualité.

9.2. Pour tous les autres appareils, les dispositions suivantes s'appliquent :

- En cas de réparation, nous vous enverrons par e-mail une étiquette d'expédition prépayée, que vous pourrez utiliser pour envoyer l'appareil défectueux et assuré à notre partenaire de réparation, qui le réparera immédiatement (service de réparation express). Sinon, selon le modèle de l'appareil et les dommages, nous vous offrons la possibilité de faire réparer l'appareil par l'un de nos partenaires de réparation locaux en une heure ou en une journée (réparation sur place).
- En cas de remplacement ou d'échange (si nécessaire) de votre appareil, nous vous fournirons un appareil de remplacement neuf ou comme neuf. Les appareils sont considérés comme « comme neufs » s'ils ont l'air neufs à l'extérieur et sont pleinement fonctionnels. L'appareil de remplacement est généralement du même modèle que l'appareil assuré (la même couleur ne peut être garantie). Si le même modèle n'est pas disponible, vous recevrez un appareil différent du même type et de la même qualité.

10. Quelles sont les prestations optionnelles incluses ?

Si vous perdez votre appareil, vous pouvez nous signaler la perte, et nous vérifierons si votre appareil a été remis à un bureau des objets trouvés et vous en informerons immédiatement.

11. Dans quels cas mon assurance ne couvre-t-elle pas les dommages ?

Les événements suivants **ne** sont pas couverts :

- Les sinistres survenus avant la prise d'effet de l'assurance ;
- Les dommages causés au boîtier ou aux parties externes de l'appareil, à condition que son fonctionnement ne soit pas altéré (par exemple, rayures, bosses, déformations) ;
- Les défauts de matériaux et de fabrication, ainsi que les dysfonctionnements techniques survenant pendant la période de garantie du fabricant ou du revendeur ;
- Dommages causés par l'usure normale ou l'oxydation ;
- Les dommages causés aux logiciels (par exemple, par un virus) ;
- Si l'appareil assuré et endommagé n'est pas mis à disposition (non applicable en cas de vol) ;
- Si l'appareil est volé par un tiers en l'absence de la personne assurée (par exemple, si l'appareil assuré n'est pas visible ou à portée de main) ;
- Si l'appareil volé était rangé dans un véhicule et visible de l'extérieur ;
- Dommages causés par des travaux de réparation, d'entretien, de restauration ou de nettoyage non commandés par nous ;
- Les dommages résultant d'actes de guerre, de terrorisme et de troubles civils de toute nature, ainsi que des mesures prises en réponse à ceux-ci, et les dommages résultant de catastrophes naturelles ou d'ordres officiels.

Section 4 : Obligations en cas de sinistre

12. Comment déclarer un sinistre ?

12.1. Pour les iPhones :

En cas d'incident couvert, veuillez déclarer votre sinistre dans les 5 jours en appelant le 0800 00 1853, en prenant rendez-vous sur <https://support.apple.com/fr-ch> ou en vous rendant dans un Apple Store près de chez vous.

12.2. Pour tous les autres appareils :

En cas d'incident couvert, veuillez déclarer votre sinistre dans les 5 jours en ligne sur <http://saltprotect.bolttech.ch/>.

13. Dois-je payer une franchise ?

Vous devez payer une franchise par sinistre, sauf en cas de fraude téléphonique résultant d'un vol et de remplacement de batterie couvert. Le montant de la franchise dépend du dommage et s'éleve, par sinistre, à :

- 29 CHF pour les dommages causés à l'écran ;
- 58 CHF pour les dommages causés à l'écran et à la vitre arrière ;
- 99 CHF pour les autres dommages, par exemple les dommages causés par un liquide ;
- 99 CHF pour les dommages couverts par l'extension de garantie. Il n'y a pas de franchise pour les iPhones assurés.
- 129 CHF pour les dommages liés au vol (couverts uniquement par Protect+).

La franchise sera facturée soit via votre facture de téléphonie mobile Salt, soit par bolttech, soit par Apple.

14. Quelles sont mes obligations en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, vous avez les obligations suivantes :

- Déverrouiller l'appareil assuré et endommagé, c'est-à-dire supprimer le code d'accès personnel, supprimer les comptes utilisateur (par exemple, le verrouillage via le compte Google) et désactiver les fonctions techniques antivol (par exemple, « Localiser mon iPhone »).
- Fournissez les documents supplémentaires demandés par bolttech, tels que la preuve d'achat, une photo des dommages ou le procès-verbal de police.
- Ne déposez pas de réclamation auprès d'une autre compagnie d'assurance.
- Si la réclamation est réglée par remplacement, vous devez remettre l'appareil à notre prestataire de services et ainsi transférer la propriété à bolttech ou au prestataire de services.
- En cas de vol de l'appareil
 - Signalez le vol au poste de police compétent dans les 5 jours ;
 - Bloquez la carte SIM auprès de Salt dans les 48 heures suivant la constatation du vol (appelez le 0800 700 700 ou, depuis l'étranger, le +41 78 700 70 00, ou en ligne sur www.salt.ch/fr/contact ;
 - Déclarez le vol de votre appareil dans votre compte Apple ou Google.

15. Quelles sont les conséquences si je ne respecte pas ces obligations ?

En cas de non-respect des obligations susmentionnées, les prestations peuvent être refusées ou réduites, à moins que le manquement ne puisse être considéré, au vu des circonstances, comme n'étant pas imputable à l'assuré.

En outre, en cas de non-respect des obligations susmentionnées ou d'une partie de celles-ci, nous sommes en droit soit de récupérer toute indemnité déjà versée et de facturer les frais de traitement qui en résultent (par exemple, en retenant la franchise), soit de vous imputer l'intégralité des frais de mise en œuvre.

16. Assurances multiples

Si vous vous êtes assuré par erreur plusieurs fois contre le même risque, la couverture d'assurance souscrite en dernier lieu peut être résiliée. Cela doit être fait dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la découverte de la double assurance. La résiliation doit être envoyée par écrit ou sous forme de texte (par exemple, par e-mail) à bolttech, et une preuve de l'ancienne police (par exemple, une copie ou une confirmation électronique) doit être jointe à la résiliation.

Section 5 : Informations générales

17. Qui sont les partenaires d'assurance de Protect et Protect+ ?

Protect et Protect+ sont proposés en collaboration avec bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurich. bolttech est un intermédiaire d'assurance lié. L'assureur est AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400

Winterthur, un assureur agréé par la FINMA. AXA Versicherungen AG est une filiale du groupe AXA.

18. Comment puis-je déposer une réclamation ?

Si, contre toute attente, vous aviez une raison de déposer une réclamation, veuillez contacter bolttech, soit en ligne à l'adresse complaints@caresupport.ch, soit par téléphone au +41 44 200 23 92. bolttech mettra tout en œuvre pour résoudre votre problème ou votre litige le plus rapidement possible et à votre entière satisfaction.

19. Comment mes données sont-elles traitées ?

Salt recueille vos données à caractère personnel (par exemple, vos coordonnées) au cours du processus d'achat et les transmet à bolttech à l'usage de l'assureur. Ces 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 des données, tandis que bolttech et Salt agissent en tant que sous-traitants. Sans le traitement de vos données à caractère personnel, il n'est pas possible de fournir ou de gérer la couverture d'assurance. L'assureur et bolttech ont besoin de vos données personnelles pour gérer le contrat d'assurance (y compris le traitement des sinistres, le versement des prestations et le recouvrement des créances). En outre, vos données sont traitées à des fins d'enquêtes statistiques, de marketing et d'analyse de données. Cette dernière sert à améliorer en permanence les produits et services. En souscrivant cette assurance appareil, vous acceptez que l'assureur puisse vous envoyer des publicités et des offres concernant des produits d'assurance. Vos données seront transmises à des tiers en Suisse et à l'étranger, pour autant que ce transfert serve aux fins susmentionnées ou soit nécessaire au traitement des commandes. Ces tiers peuvent inclure des prestataires de services, d'autres sociétés du groupe, ainsi que d'autres assureurs et réassureurs. Ces tiers ne peuvent traiter vos données personnelles que si cela est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions. Vos données personnelles seront conservées sous forme électronique et physique conformément aux exigences légales. Vous avez le droit, à tout moment, de demander des r s sur le traitement de vos données à caractère personnel ou de formuler d'autres demandes (par exemple, des demandes de rectification ou de suppression). Vous trouverez de plus amples informations concernant le traitement des données par l'assureur ainsi que ses coordonnées sur le site web suivant : <https://www.axa.ch/fr/informations/protection-donnees.html>.

Le traitement de vos données personnelles est effectué conformément aux lois applicables, à savoir la loi fédérale sur la protection des données (LPD), et, le cas échéant, sur la base de votre consentement. Pour les clients de la Principauté de Liechtenstein, le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique à la place de la LPD.

20. Les Conditions Générales d'assurance (CGA) peuvent-elles être modifiées ?

Nous pouvons modifier les présentes Conditions Générales et le prix de votre assurance au maximum une fois par an. Le cas échéant, Salt vous informera des modifications proposées et de la date à laquelle celles-ci prendront effet (date d'entrée en vigueur). Si la couverture d'assurance ou le prix de votre assurance change, vous disposez d'un délai de rétractation de 60 jours à compter de la date de notification, pendant lequel vous pouvez résilier votre contrat d'assurance. Si vous ne vous opposez pas à la modification proposée pendant le délai de rétractation, la modification des Conditions Générales ou de la prime prendra effet à la date d'entrée en vigueur.

21. For juridique et droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit suisse, en particulier la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA). Le for pour les litiges découlant du présent contrat est Zurich 1.

22. Sanctions

L'obligation d'exécuter le contrat s'éteint dans la mesure et pour la durée où des sanctions économiques, commerciales ou financières prévues par la loi empêchent l'exécution du contrat.