

# Protect e Protect+

## Condizioni generali di contratto ("CGC")

CG per il contratto di assicurazione collettiva tra bolttech Switzerland AG, Zurigo ("bolttech"), AXA Insurance AG, Winterthur ("Assicuratore"), Salt Mobile SA, Prilly in qualità di contraente ("Salt") e i clienti Salt ("Tu")

### Sezione 1: Diritto di recesso

#### 1. Diritto di recesso

Puoi recedere dal contratto di assicurazione entro trentuno (31) giorni dalla stipula del contratto. Il termine è rispettato se la disdetta viene inviata all'indirizzo <http://saltprotect.bolttech.ch>.

#### 2. Conseguenze della disdetta

In caso di recesso valido, la copertura assicurativa cessa con effetto retroattivo a partire dalla data di emissione della polizza e i premi assicurativi già pagati saranno rimborsati, mentre le prestazioni ricevute dovranno essere restituite.

Il diritto di recesso decade se il contratto è stato interamente adempiuto da entrambe le parti, sia da parte vostra sia da parte nostra, su vostra espressa richiesta (ad es. in caso di sinistro assicurato e liquidato) prima che abbiate esercitato il diritto di recesso. Per ulteriori informazioni sul recesso, consultate la Sezione 6.

### Sezione 2: Ambito di copertura

#### 3. Cosa posso assicurare?

Puoi assicurare gli Smartphone acquistati da Salt in Svizzera entro 6 mesi dall'acquisto aderendo al contratto di assicurazione collettiva. Se aderisci dopo l'acquisto del dispositivo, possono essere assicurati solo dispositivi in condizioni pari al nuovo (perfettamente funzionanti) e deve essere effettuato un controllo delle condizioni pari al nuovo presso un Salt Store.

Il dispositivo registrato al momento dell'adesione al piano assicurativo è coperto, insieme al suo numero di serie o IMEI. Se queste informazioni non sono ancora note al momento dell'adesione alla polizza assicurativa collettiva (ad es. se il dispositivo viene consegnato a casa tua), riceverai una notifica da parte nostra e dovrai registrare il tuo dispositivo retroattivamente per usufruire della copertura assicurativa. Se il tuo dispositivo viene sostituito in un secondo momento in garanzia, devi fornire il nuovo numero di serie o IMEI via e-mail all'indirizzo [service@caresupport.ch](mailto:service@caresupport.ch) o per telefono al numero +41 44 200 23 92 per mantenere la copertura assicurativa.

#### 4. Quali rischi sono coperti?

##### 4.1. Per iPhone:

Con Protect, sei assicurato contro:

- Danni al dispositivo causati da un evento esterno improvviso o imprevedibile (come una caduta, un incendio o il contatto con qualsiasi tipo di liquido), che lo rendono inutilizzabile per lo scopo previsto;
- Utilizzo non autorizzato della scheda SIM da parte di terzi per chiamate o connessioni dati a seguito di furto;
- Sostituzione della batteria se la sua capacità è inferiore all'80%;
- Difetti di materiale e di fabbricazione, nonché malfunzionamenti tecnici dopo la scadenza della garanzia del produttore o del rivenditore.

Con Protect+, sei assicurato anche contro:

- Furto che comporta la sottrazione del dispositivo assicurato da parte di terzi con l'intento di privarti illegalmente e definitivamente del possesso del dispositivo assicurato (compresi rapina, borseggio e furto con scasso);

##### 4.2. Per tutti gli altri dispositivi, si applica quanto segue:

Con Protect, sei assicurato contro:

- Danni al dispositivo dovuti a un evento esterno improvviso o imprevedibile (come una caduta, un incendio o il contatto con qualsiasi tipo di liquido), che lo rendono inutilizzabile per lo scopo previsto;
- L'uso non autorizzato della tua scheda SIM per chiamate o connessioni dati da parte di terzi a seguito di furto.

Con Protect+, sei assicurato anche contro:

- Difetti di materiale e di fabbricazione, nonché malfunzionamenti tecnici dopo la scadenza della garanzia del produttore o del rivenditore, fino a un massimo di 5 anni dall'acquisto del dispositivo ;
- Sostituzione della batteria se la stessa ha una capacità inferiore all'80%;
- Furto che comporta la sottrazione del tuo dispositivo assicurato da parte di terzi con l'intento di privarti illegalmente e definitivamente del possesso del tuo dispositivo assicurato (compresi rapina, borseggio e furto con scasso);

#### 5. Quanti sinistri sono coperti?

Per il furto, il numero massimo di sinistri assicurati è limitato a due (2) entro dodici (12) mesi. I dodici (12) mesi decorrono dalla data di segnalazione del rispettivo sinistro.

#### 6. Quando inizia e finisce la mia copertura assicurativa?

La copertura assicurativa ha inizio alla data di adesione alla polizza assicurativa collettiva e ha una durata di ventiquattro (24) mesi ("durata minima"). È possibile recedere in qualsiasi momento entro i primi trentuno (31) giorni. In caso di recesso, non è necessario pagare alcun premio assicurativo e la copertura assicurativa scade. Se, a causa dei cicli di fatturazione, ti viene addebitato un importo nonostante la disdetta tempestiva, riceverai un rimborso sulla tua prossima fattura mensile di telefonia mobile. Se si verifica un evento assicurato entro i primi trentuno (31) giorni e scegli di farlo liquidare, il tuo diritto di recesso scade. Potrai quindi disdire per la prima volta alla fine della durata minima, ovvero alla fine del ventiquattresimo (24°) mese assicurativo.

Dopo la scadenza della durata minima, puoi disdire la tua copertura assicurativa in qualsiasi momento con un preavviso di due (2) mesi. Tutte le disdette devono essere richieste telefonicamente tramite il Servizio clienti Salt, ad eccezione delle disdette entro i primi trentuno (31) giorni, per le quali la richiesta di disdetta deve essere inviata a <http://saltprotect.bolttech.ch>. I tuoi diritti di disdetta ai sensi dell'art. 35b LCA rimangono invariati.

La copertura assicurativa cessa automaticamente, senza necessità di preavviso, alla scadenza del contratto di telefonia mobile Salt. La copertura assicurativa cessa se il contratto o il contratto di assicurazione collettiva viene risolto dall'assicuratore. Il termine di preavviso per la risoluzione è di 2 mesi.

#### 7. Come si paga per ottenere la copertura assicurativa?

Il premio assicurativo viene addebitato sulla bolletta mensile del cellulare. Affinché la copertura assicurativa sia valida, il premio assicurativo deve essere pagato per intero.

### Sezione 3: Prestazioni ed esclusioni

#### 8. Chi ha diritto alle prestazioni?

Ha diritto alle prestazioni il titolare del contratto di telefonia mobile Salt, residente in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein, che ha stipulato l'assicurazione e il cui cellulare è registrato come dispositivo assicurato. Se il dispositivo assicurato viene venduto, l'assicurazione non si trasferisce al nuovo proprietario.

#### 9. Cosa copre la mia assicurazione?

In caso di utilizzo non autorizzato della tua scheda SIM a seguito di furto, ti rimborseremo i costi di chiamata e di traffico dati verificabili sostenuti il giorno del furto fino al blocco della scheda SIM, fino a un importo massimo di CHF 3'000.

In caso di sinistro assicurato, ripareremo o sostituiremo il tuo dispositivo assicurato:

##### 9.1. Per iPhone:

- Servizio di riparazione espresso in tutto il mondo tramite Apple Retail Store e fornitori di servizi Apple, ove disponibili nel paese in questione, per danni accidentali;
- Accesso prioritario 24 ore su 24, 7 giorni su 7, agli esperti Apple tramite telefono o chat (vedere la Sezione 12 per le informazioni di contatto);
- Assistenza software per iOS, iCloud e tutte le app per iPhone a marchio Apple;
- Riparazione o sostituzione express certificata da Apple con ricambi originali Apple;

- In caso di sostituzione o cambio (se necessario) del dispositivo, ti forniremo un dispositivo sostitutivo nuovo o come nuovo. I dispositivi come nuovi sono quelli che sembrano nuovi all'esterno e sono perfettamente funzionanti. Il dispositivo sostitutivo è generalmente dello stesso modello del dispositivo assicurato (non è possibile garantire lo stesso colore). Se lo stesso modello non è disponibile, riceverai un dispositivo diverso dello stesso tipo e della stessa qualità.

## 9.2. Per tutti gli altri dispositivi, si applica quanto segue:

- In caso di riparazione, ti invieremo via e-mail un'etichetta di spedizione prepagata, che potrai utilizzare per inviare il dispositivo difettoso e assicurato al nostro partner di riparazione, che lo riparerà immediatamente (servizio di riparazione espresso). In alternativa, a seconda del modello del dispositivo e del danno, ti offriamo la possibilità di far riparare il dispositivo da uno dei nostri partner di riparazione locali entro un'ora o un giorno (riparazione in loco).
- In caso di sostituzione o cambio (se necessario) del tuo dispositivo, ti forniremo un dispositivo sostitutivo nuovo o come nuovo. I dispositivi sono considerati "come nuovi" se hanno un aspetto nuovo all'esterno e sono perfettamente funzionanti. Il dispositivo sostitutivo è generalmente dello stesso modello del dispositivo assicurato (non è possibile garantire lo stesso colore). Se lo stesso modello non è disponibile, riceverai un dispositivo diverso dello stesso tipo e della stessa qualità.

## 10. Quali sono i vantaggi opzionali inclusi?

In caso di smarrimento del dispositivo, puoi segnalarci lo smarrimento e noi verificheremo se il tuo dispositivo è stato consegnato a un ufficio oggetti smarriti e ti informeremo immediatamente.

## 11. Quando la mia assicurazione non fornisce copertura?

I seguenti eventi **non** sono coperti:

- Sinistri verificatisi prima dell'entrata in vigore dell'assicurazione;
- Danni alla custodia o alle parti esterne del dispositivo, a condizione che la sua funzionalità non sia compromessa (ad es. graffi, ammaccature, piegature);
- Difetti di materiale e di fabbricazione, nonché malfunzionamenti tecnici durante il periodo di garanzia del produttore o del rivenditore;
- Danni causati dalla normale usura o dall'ossidazione;
- Danni al software (ad es. causati da un virus);
- se il dispositivo assicurato e danneggiato non viene messo a disposizione (non applicabile in caso di furto);
- se il dispositivo viene rubato da terzi in assenza della persona assicurata (ad es. se il dispositivo assicurato non è visibile o a portata di mano);
- se il dispositivo rubato era conservato in un veicolo in bella vista dall'esterno;
- Danni causati da lavori di riparazione, manutenzione, restauro o pulizia non commissionati da noi;
- Danni derivanti da atti di guerra, terrorismo e disordini civili di qualsiasi tipo, nonché dalle misure adottate in risposta a tali eventi, e danni derivanti da calamità naturali o da ordinanze ufficiali.

## Sezione 4: Obblighi in caso di sinistro

### 12. Come si segnala un sinistro?

#### 12.1. Per gli iPhone di Apple:

In caso di sinistro coperto dalla garanzia, si prega di segnalare il sinistro entro 5 giorni chiamando il numero 0800 00 1853, fissando un appuntamento su [support.apple.com/it-ch](http://support.apple.com/it-ch) o recandosi presso un Apple Store vicino a te.

#### 12.2. Per tutti gli altri dispositivi:

In caso di sinistro coperto dall'assicurazione, si prega di segnalare il sinistro entro 5 giorni online all'indirizzo <http://saltprotect.bolttech.ch>.

### 13. Devo pagare una franchigia?

Devi pagare una franchigia per ogni sinistro, tranne nei casi di frodi telefoniche dovute a furto e sostituzione della batteria coperta dall'assicurazione. L'importo della franchigia dipende dal danno ed è il seguente per ogni sinistro:

- 29 CHF per danni allo schermo;
- CHF 58 per danni allo schermo e al vetro posteriore;
- CHF 99 per altri danni, ad es. danni causati da liquidi;
- CHF 99 per danni coperti dall'estensione di garanzia. Per gli iPhone assicurati non è prevista alcuna franchigia..
- CHF 129 per danni da furto (coperti solo da Protect+).

La franchigia verrà addebitata tramite la bolletta del cellulare Salt, da bolttech o da Apple.

## 14. Quali sono i miei obblighi in caso di sinistro?

In caso di sinistro, hai i seguenti obblighi:

- Sbloccare il dispositivo assicurato e danneggiato, ovvero rimuovere il codice di accesso personale, eliminare gli account utente (ad es. blocco tramite account Google) e disattivare le funzioni tecniche antifurto (ad es. «Trova il mio iPhone»).
- Invia i documenti aggiuntivi richiesti da bolttech, quali la prova d'acquisto, una foto del danno o il verbale della polizia.
- Non presentare una richiesta di risarcimento presso un'altra compagnia assicurativa.
- Se il sinistro viene liquidato tramite sostituzione, è necessario consegnare il dispositivo al nostro fornitore di servizi e trasferirne così la proprietà a bolttech o al fornitore di servizi.
- In caso di furto del dispositivo
  - denunciare il furto alla stazione di polizia competente entro 5 giorni;
  - Bloccare la scheda SIM con Salt entro 48 ore dalla scoperta del furto (chiamare il numero 0800 700 700 o dall'estero: +41 78 700 70 00, oppure online all'indirizzo [www.salt.ch/it/contact/](http://www.salt.ch/it/contact/);
  - presentare una segnalazione di furto del dispositivo nel proprio account Apple o Google.

## 15. Quali sono le conseguenze in caso di violazione di questi obblighi?

In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, le prestazioni possono essere negate o ridotte, a meno che la violazione non possa essere considerata, date le circostanze, non imputabile all'assicurato.

Inoltre, in caso di mancato rispetto degli obblighi sopra menzionati o di parte di essi, abbiamo il diritto di revocare qualsiasi indennizzo già pagato e di addebitare i costi di gestione che ne derivano (ad es. trattenendo la franchigia) oppure di addebitarti i costi totali di adempimento.

## 16. Assicurazione multipla

Se per errore avete stipulato più polizze assicurative per lo stesso rischio, la copertura assicurativa stipulata successivamente potrà essere annullata. Ciò deve avvenire entro quattro (4) settimane dalla scoperta della doppia assicurazione. L'annullamento deve essere inviato per iscritto o in forma testuale (ad es. via e-mail) a bolttech, allegando la prova della polizza precedente (ad es. una copia o una conferma elettronica).

## Sezione 5: Informazioni generali

### 17. Chi sono i partner assicurativi di Protect e Protect+?

Protect e Protect+ sono offerti in collaborazione con bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurigo. bolttech è un intermediario assicurativo vincolato. L'assicuratore è AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, una compagnia assicurativa autorizzata dalla FINMA. AXA Versicherungen AG è una filiale del Gruppo AXA.

### 18. Come posso presentare un reclamo?

Se, contrariamente alle aspettative, dovessi avere motivo di presentare un reclamo, ti preghiamo di contattare bolttech, online all'indirizzo [complaints@caresupport.ch](mailto:complaints@caresupport.ch) o per telefono al numero +41 44 200 23 92. bolttech farà tutto il possibile per risolvere il tuo problema o la tua questione il più rapidamente possibile e in modo soddisfacente.

### 19. Come vengono trattati i miei dati?

Salt raccoglie i tuoi dati personali (ad es. i dati di contatto) durante il processo di acquisto e li trasmette a bolttech affinché l'assicuratore possa utilizzarli. I dati comprendono informazioni di identificazione e di contatto, nonché altre

informazioni necessarie per la copertura assicurativa. Nell'ambito dell'attività assicurativa, l'assicuratore è responsabile del trattamento dei dati, mentre bolttech e Salt agiscono in qualità di incaricati del trattamento. Senza il trattamento dei tuoi dati personali non è possibile fornire o gestire la copertura assicurativa. L'assicuratore e bolttech necessitano dei vostri dati personali ai fini della gestione del contratto assicurativo (compresa la gestione dei sinistri, il pagamento delle prestazioni e il recupero crediti). Inoltre, i vostri dati vengono trattati per indagini statistiche, marketing e analisi dei dati. Quest'ultima serve a migliorare continuamente prodotti e servizi. Stipulando questa assicurazione per dispositivi, acconsentite a che l'assicuratore possa inviarvi pubblicità e offerte relative a prodotti assicurativi. I vostri dati saranno trasferiti a terzi in Svizzera e all'estero, a condizione che il trasferimento serva alle finalità sopra menzionate o sia necessario per l'elaborazione degli ordini. Tali terzi possono includere fornitori di servizi, altre società del gruppo, nonché altri assicuratori e riassicuratori. Questi terzi possono trattare i vostri dati personali solo se ciò è necessario per l'adempimento dei loro compiti. I vostri dati personali saranno conservati elettronicamente e fisicamente in conformità con i requisiti di legge. Hai il diritto in qualsiasi momento di richiedere informazioni sul trattamento dei tuoi dati personali o di presentare altre richieste (ad es. richieste di rettifica o cancellazione). Ulteriori dettagli sul trattamento dei dati da parte dell'assicuratore e le informazioni di contatto sono disponibili sul seguente sito web: [www.axa.ch/it/informazioni/protezione-dei-dati.html](http://www.axa.ch/it/informazioni/protezione-dei-dati.html)

Il trattamento dei vostri dati personali viene effettuato in conformità con le leggi vigenti, in particolare la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), e, ove necessario, sulla base del vostro consenso. Per i clienti del Principato del Liechtenstein, al posto della LPD si applica il Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD).

#### **20. Le Condizioni generali di assicurazione (AVB) possono subire modifiche?**

Possiamo modificare le presenti Condizioni generali e il prezzo della vostra assicurazione non più di una volta all'anno. In tal caso, Salt vi comunicherà le modifiche proposte e la data in cui entreranno in vigore (data di entrata in vigore). Se la copertura assicurativa o il prezzo della vostra assicurazione cambiano, avete a disposizione un periodo di recesso di 60 giorni a partire dalla data di notifica, durante il quale potete recedere dal contratto di assicurazione. Se non si oppone alla modifica proposta entro il periodo di recesso, la modifica alle Condizioni generali o al premio entrerà in vigore alla data di entrata in vigore.

#### **21. Foro competente e diritto applicabile**

Il presente contratto è regolato dal diritto svizzero, in particolare dalla Legge federale sul contratto di assicurazione (LCA). Il foro competente per le controversie derivanti dal presente contratto è Zurigo 1.

#### **22. Sanzioni**

L'obbligo di adempiere al contratto decade nella misura e per il tempo in cui le sanzioni economiche, commerciali o finanziarie previste dalla legge impediscano l'adempimento del contratto.