Information clients et Conditions Générales d'Assurance

Sunrise call protect (Pour les polices d'assurance couvertes par AXA à compter du 1er janvier 2027)

Informations destinées au preneur d'assurance selon la LCA

Vous trouverez ci-après des informations générales sur l'assurance Sunrise call protect, conformément aux prescriptions de l'art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA). Le contenu du contrat ressort de la confirmation d'inscription ou de prolongation du contrat ainsi que des Conditions Générales d'Assurance CGA ci-après (qui comportent les définitions exactes juridiquement valables). La traduction française ne peut être utilisée qu'à des fins d'information, seul le libellé allemand fait foi en cas de litiges.

1. **Qui est l'assureur ?** L'assureur est AXA Versicherungen AG, dénommée ciaprès « AXA ». AXA est autorisée par la FINMA et a son siège social à General Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur. AXA a désigné son intermédiaire lié, **bolttech Switzerland AG**, dont le siège est situé Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurich, pour assurer la gestion du Contrat d'assurance collective.

2. **Qui est la preneuse d'assurance ?** La preneuse d'assurance est la société Sunrise GmbH qui a son siège Thurgauerstrasse 101B, 8152 Glattpark (Opfikon), Suisse, dénommée ciaprès « Sunrise ».

3. **Qui a droit aux prestations ?** Ont droit aux prestations les personnes assurées domiciliées en Suisse ou dans la principauté de Lichtenstein ayant conclu un contrat de téléphonie mobile valide avec Sunrise et qui ont adhéré au contrat d'assurance collective entre AXA en tant qu'assureur et Sunrise en tant que preneuse d'assurance.

4. **Quel est l'objet de l'assurance ?** Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance ressortent du descriptif des prestations, du contrat de téléphonie mobile et des Conditions Générales d'Assurance (CGA).

5. **Comment se calcule la prime ?** Le montant de la prime est indiqué dans la confirmation de l'assurance.

6. **Quelles sont les modalités de paiement ?** La prime due est payable mensuellement. La prime d'assurance mensuelle est prélevée par la preneuse d'assurance via la facture de téléphonie mobile mensuelle.

7. **Quels devoirs et obligations avez-vous en tant qu'ayant droit ?** Pendant la durée du contrat ou en cas de sinistre :

   a. les changements essentiels pour le contrat comme le changement de nom ou d'adresse de l'ayant droit ou le changement de titulaire d'un contrat de téléphonie mobile doivent être communiqués à la preneuse d'assurance.

   b. Pour les sinistres dont la date de l'accident est antérieure au 01.01.2027, le service de gestion des sinistres désigné dans la description des prestations doit être informé, de manière complète et sincère, des causes et des circonstances du sinistre, par écrit ou sous forme électronique (via le portail Online Self Care) ou par téléphone. Pour les sinistres dont la date de l'accident est postérieure au 31.12.2026, le sinistre doit être déclaré à l'adresse suivante : sunriseprotect.bolttech.ch.

8. **Quelle est la durée de validité du contrat ?** La durée de validité minimum et les modalités de résiliation ressortent des Conditions Générales d'Assurance.

9. **Comment AXA traite-t-elle vos données ?**

   Dans le cadre de la conclusion, de la préparation et de l'exécution du contrat d'assurance, AXA traite des données à caractère personnel (par ex. nom, adresse, date de naissance, coordonnées), des données clients et contractuelles (par ex. informations relatives à l'appareil assuré et à la relation contractuelle), des données financières et de recouvrement (par ex. informations relatives aux coordonnées bancaires), ainsi que des données relatives aux sinistres et aux prestations (par ex. déclarations de sinistre, rapports d'évaluation, pièces justificatives). Ces données sont notamment traitées aux fins de l'évaluation des risques et des primes, de l'examen et de la gestion des demandes d'adhésion, des sinistres et des prestations, de l'administration des contrats, du respect des obligations légales, de la prévention de la fraude, de la réalisation d'analyses statistiques, d'études de marché et d'actions marketing. Dans la mesure nécessaire à la réalisation de ces finalités, les données à caractère personnel peuvent être communiquées aux sociétés du groupe AXA, aux co-assureurs et réassureurs, aux intermédiaires, aux prestataires de services (sous-traitants), aux autorités, aux tribunaux, aux experts ainsi qu'à d'autres parties intervenant dans la chaîne d'assurance. AXA met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données à caractère personnel. Les données à caractère personnel sont conservées pendant au moins la durée minimale de conservation prévue par la loi, généralement pendant une période d'au moins dix (10) ans à compter de la date de résiliation du contrat ou du règlement du sinistre. À l'expiration de la durée de conservation applicable, les données sont supprimées ou rendues anonymes, sauf lorsqu'une obligation légale impose leur conservation pour une période supplémentaire. De plus amples informations sur la protection des données, y compris sur les droits des personnes concernées, sont disponibles à l'adresse suivante : www.axa.ch/fr/informations/protection-donnees.

8.

Conditions Générales d'Assurance (CGA) Sunrise call protect

La société AXA Assurances (Suisse) SA qui a son siège General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur, dénommée ci-après « AXA », répond des prestations convenues selon le contrat d'assurance collective conclu avec la société Sunrise GmbH, dénommée ci-après « Sunrise » ou preneuse d'assurance, et mentionnées dans le présent document d'assurance envers les clients ayant droit aux prestations (personnes assurées). Ces prestations sont définies par les Conditions Générales d'Assurance (CGA) et, à titre complémentaire, par les dispositions de la loi suisse sur le contrat d'assurance.

1. Début, durée et condition préalable de la couverture d'assurance

1.1. La couverture d'assurance convenue Sunrise call protect s'applique à compter de l'adhésion au présent contrat d'assurance collective. L'adhésion à l'assurance est possible à tout moment, sous réserve d'un contrat de téléphonie mobile Sunrise valide. Le contrat d'assurance peut être résilié à tout moment et sans préavis par notification à Sunrise GmbH. Le contrat d'assurance prend fin le jour qui suit la résiliation.

1.2. L'assurance est limitée explicitement au numéro de téléphone mobile enregistré auprès d'AXA qui est utilisé dans le cadre d'un contrat de téléphonie mobile conclu entre Sunrise et l'ayant droit.

1.3. En cas de portabilité du numéro, la couverture d'assurance ne commence en tout état de cause qu'avec l'activation / l'exécution du portage.

1.4. La couverture d'assurance s'exerce exclusivement si la prime d'assurance correspondante a été acquittée au moment de la survenance de l'événement assuré.

2. Ayant droit

A droit aux prestations le ou la titulaire du numéro de téléphone consigné dans la police d'assurance.

3. Événements assurés et prestations

Utilisation abusive (conversations téléphoniques et transfert de données) à la suite d'un vol Si l'ayant droit encourt des frais de communication et de connexion à la suite du vol (simple ou aggravé) de son téléphone mobile ou de sa tablette du fait de l'utilisation abusive de services de communication par téléphonie mobile via le numéro de téléphone mobile assuré (appels téléphoniques, SMS, MMS, transfert et transmission de données, chargement et téléchargement de données etc.) dans la période comprise entre le vol et la déclaration à Sunrise GmbH (blocage), AXA l'indemnise jusqu'à un montant maximum de CHF 3'000. AXA n'a pas obligation de fournir la prestation si le vol (simple ou aggravé) du téléphone mobile ou de la tablette correspondant(e) n'est pas déclaré à Sunrise GmbH, qu'il n'est pas fait procéder au blocage de la carte SIM concernée et que le vol (simple ou aggravé) n'est pas déclaré au poste de police compétent dans les 72 heures qui suivent la survenance ou la constatation du vol (simple ou aggravé).

4. Événements non assurés

4.1. Ne sont pas assurés les dommages causés par les faits suivants :

a) inobservation du mode d'emploi du fabricant ;

b) modifications des propriétés d'origine du téléphone mobile ou de la tablette assuré(e) ;

c) négligence grave ou acte intentionnel de l'ayant droit ;

d) appareil oublié, égaré ou perdu ;

e) confiscation par les autorités, que la réquisition du téléphone mobile ou de la tablette soit ou non consécutive à des activités illégales ;

f) virus ;

g) perpétration par l'ayant droit de forfaits, délits ou abus tels que définis dans les Conditions Générales d'Assurance du fournisseur ou tentative de perpétration.

4.2. Ne sont pas assurés les dommages suivants :

a) pannes techniques dès lors qu'elles sont couvertes par les droits de garantie ou qu'elles ne sont pas imputables à une influence extérieure ;

b) préjudices pour dépréciation et préjudices pécuniaires purs, privation de jouissance, perte de données, coûts d'expédition et de transport (retour, réparation etc.) ;

c) dommages sur logiciels ;

d) dommages indirects causés par l'événement assuré (préjudice pécuniaire, privation de jouissance, manque à gagner, frais etc.).

4.3. dommages causés par des événements guerriers, des actes de terrorisme ou par des troubles de toute nature et par les mesures prises pour y faire face, ainsi que dommages causés par des catastrophes naturelles, des épidémies ou des pandémies.

4.4. dommages consécutifs à des événements impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

4.5. événements relevant de la garantie ou de la responsabilité du fabricant ou du vendeur.

4.6. événements préexistants au début de l'assurance.

4.7. dommages en cas de vol commis dans un véhicule si l'ouverture forcée n'est pas manifeste et que le téléphone mobile ou la tablette assuré(e) était visible depuis l'extérieur du véhicule, et

4.8. dommages occasionnés lorsque le téléphone mobile ou la tablette assuré(e) est utilisé(e) par d'autres personnes que l'ayant droit ou conservé(e) par celles-ci.

4.9. Si le code IMEI, le MSISDN ou le numéro de série du fabricant (limité aux tablettes qui ne sont pas automatiquement compatibles avec la téléphonie mobile) du téléphone mobile assuré ne peuvent pas être indiqués à l'assureur.

4.10. En cas de refus par l'assureur de fournir la prestation, les coûts éventuels afférents à la réexpédition souhaitée par la personne assurée de téléphones mobiles ou de tablettes endommagés déjà envoyés pour réparation sont à la charge de l'ayant droit.

5. Obligations de l'ayant droit

5.1. L'ayant droit est tenu de satisfaire intégralement à ses obligations contractuelles ou légales en matière de déclaration, d'information ou de comportement.

5.2. Les dommages dus à un vol (simple ou aggravé) doivent être déclarés au poste de police compétent au plus tard dans les 72 heures qui suivent la survenance ou la constatation de l'événement. Sur demande de l'assureur, il conviendra de produire une copie de la déclaration à la police/du rapport de police avec la déclaration de sinistre (via le numéro de service clients AXA indiqué à la rubrique 10).

5.3. L'ayant droit est tenu d'entreprendre tout ce qui peut contribuer à minimiser le dommage et à le tirer au clair.

5.4. Si l'ayant droit peut faire valoir les prestations fournies par AXA à l'encontre de tiers, elle doit revendiquer ces droits et les céder à AXA.

5.5. L'événement assuré doit être déclaré à AXA ou au prestataire de service indiqué par AXA comme réceptionnaire de la déclaration de sinistre dans les plus brefs délais.

5.6. La prétention doit être motivée et justifiée. Sur demande d'AXA, les documents suivants devront être présentés à l'adresse de contact AXA indiquée à la rubrique 10 :

- confirmation d'inscription ou de prolongation de contrat, respectivement justificatif d'achat / facture, code IMEI et prix d'achat compris
- déclaration à la police/rapport de police, déclaration de sinistre (en cas de vol)
- relevé des communications (facture de l'opérateur détaillée) du mois courant et des trois derniers mois précédents (en cas d'utilisation abusive (conversations téléphoniques et transfert de données) à la suite d'un vol). Les éventuels coûts d'obtention des relevés des communications sont à la charge de l'ayant droit.
- formulaire de sinistre rempli (si demandé par AXA)

6. Conséquences de la violation des devoirs en matière d'information et de comportement

Si l'ayant droit enfreint ses devoirs contractuels ou légaux en matière de déclaration, d'information ou de comportement et que cela a une influence sur la cause, la survenance, l'étendue ou la constatation du sinistre, AXA peut refuser ou réduire ses prestations. AXA renonce à une réduction de la prestation dès lors que l'ayant droit peut prouver que son comportement n'a pas eu d'influence durable sur le sinistre, ni sur son évaluation. En cas de non-satisfaction des obligations indiquées à la rubrique 5 ou de parties d'entre elles, AXA est par ailleurs en droit d'annuler les prestations déjà fournies pour réparer le sinistre en facturant les coûts d'exécution occasionnés.

7. Clause complémentaire

7.1. Si un ayant droit a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture est limitée à la partie des prestations AXA dépassant celle de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont remboursés au total qu'une seule fois.

7.2. Si AXA a néanmoins fourni des prestations pour le même dommage, celles-ci sont considérées comme une avance et l'ayant droit cède alors ses droits envers le tiers à AXA (assurance responsabilité civile, assurance facultative ou obligatoire) dans ces proportions.

8. Prescription

Les prétentions se prescrivent cinq ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

9. Juridiction compétente

Les plaintes à l'encontre d'AXA peuvent être déposées auprès du tribunal du siège de la société ou de celui du domicile suisse de l'ayant droit.

10. Adresse de contact

Prestataire de services autorisé

bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurich

Hotline : +41 800 561 370 *

E-Mail : contact.sunrise@bolttech.eu

Website : sunriseprotect.bolttech.ch

*(*Les tarifs correspondent aux taxes d'appel dans le tarif local. Les tarifs peuvent varier selon le fournisseur.)*