Informations clients et Conditions Générales d'Assurance

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

Informations précontractuelles destinées aux assurés, conformément à l'art. 3 de la Loi sur le contrat d'assurance
Vous trouverez ci-après des informations générales concernant Flex Upgrade conformément aux dispositions de l'art. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance. Les présentes informations ne sont pas exhaustives. Veuillez consulter les Conditions Générales d'Assurance (CGA) et votre attestation d'assurance pour obtenir les dispositions détaillées.

1. **Qui est l'assureur ?** L'assureur est AXA Versicherungen AG, dénommée ci-après « 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** ci-après « bolttech », 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 Sunrise GmbH, dont le siège social se trouve à Thur gauerstrasse 101B, CH-8152 Glattpark (Opfikon), ci-après dénommée « Sunrise ».

3. **Qui est l'assuré ?** Les assurés sont les clients Sunrise domiciliés en Suisse 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. **De quel type d'assurance s'agit-il et quel est l'objet de l'assurance ?** Il s'agit d'une assurance dommages destinée à protéger votre téléphone mobile, tablette ou montre connectée, ci-après « l'appareil assuré ». L'assurance couvre les dommages ou la destruction de l'appareil assuré suite à un événement extérieur soudain ou imprévu. L'assurance couvre également le vol de l'appareil. De plus, les services Flex Upgrade sont inclus dans le produit d'assurance. Flex Upgrade vous permet de bénéficier d'un upgrade anticipé, tel que décrit dans les Conditions Générales d'Assurance. Le Service Flex Upgrade n'est disponible que jusqu'à ce que vous ayez entièrement remboursé votre appareil et que vous ayez toujours un plan de paiement par mensualités actif. Les appareils autorisés, les risques assurés et l'étendue de la couverture sont spécifiés dans la description des services, le contrat de téléphonie mobile conclu avec Sunrise pour l'appareil et les Conditions Générales d'Assurance.

5. **Quelles sont les franchises applicables ?** Une franchise (hors impôts et taxes) s'applique à tout sinistre dans le cadre de Sunrise Flex Upgrade en cas de dommages et de vol, ou un taux de vétusté pour Flex Upgrade lorsque l'appareil assuré n'est pas en bon état de fonctionnement (plus d'informations dans les Conditions Générales d'Assurance). Le montant de la franchise ou du taux de vétusté est calculé en fonction de la catégorie d'appareil (c'est-à-dire en fonction du prix de vente TTC non subventionné de l'appareil assuré au moment de la conclusion du contrat). AXA se réserve le droit de céder la prétention et le recouvrement de la franchise ou du taux de vétusté à une tierce partie (affacturage). La date de prise d'effet et l'expiration de la couverture d'assurance, les risques assurés, l'étendue de la couverture d'assurance et les exclusions ressortent des CGA figurant ci-dessous.

6. **Quel est le coût de l'assurance et quand dois-je payer la cotisation d'assurance ?** Le coût de la couverture d'assu rance dépend de la valeur de l'appareil à assurer. Vous pouvez trouver le montant de la cotisation d'assurance due (ci-après dénommée « prime ») sur votre attestation d'assurance. La prime d'assurance est payable sur une base mensuelle. La prime d'assurance mensuelle est prélevée par la preneuse d'assurance via la facture de téléphonie mobile mensuelle.

7. **Quand la couverture d'assurance prend-elle effet et quand se termine-t-elle ?** La couverture d'assurance débute à la date de souscription au contrat d'assurance collective ou à la date spécifiée dans l'attestation d'assurance. En cas de portage du numéro, la couverture d'assurance prend effet à compter de la réception de l'appareil. La couverture d'assurance est conclue pour un mois seulement et automatiquement prolongée si elle n'est pas résiliée avec effet à la fin du mois suivant.

8. **Où la couverture d'assurance s'applique-t-elle ?** Cette assurance couvre votre appareil assuré mobile en Suisse. Cette assurance couvre également votre téléphone mobile partout dans le monde pendant maximum 30 jours sur une période continue de 12 mois, sauf si l'incident a eu lieu dans un pays où le gouvernement suisse a recommandé de ne pas voyager avant votre départ.

9. **Quels sont vos principaux devoirs et obligations en tant qu'assuré ?** Pendant la durée de la couverture d'assurance et en cas de sinistre :

a. l'appareil assuré doit être traité avec soin, conservé dans un état convenable et protégé contre les dégradations. Dans le cas contraire, la couverture peut être partiellement ou totalement perdue.

b. les modifications substantielles concernant le contrat, telles que le changement de nom ou d'adresse de l'assuré ou le changement de titulaire d'un contrat de téléphonie mobile doivent être communiquées à la preneuse d'assurance ou à AXA.

c. en cas d'endommagement ou de vol de l'appareil assuré, vous êtes tenu d'en informer bolttech le plus rapidement possible et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la survenance de l'incident.

d. si l'appareil assuré a été volé ou délibérément endommagé par un tiers, vous devez le signaler immédiatement et au plus tard dans un délai 48 heures suivant la découverte du sinistre à la police locale ou aux autorités compétentes.

e. 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.bolt-tech.ch.

f. En cas de vol ou d'endommagement intentionnel de l'appareil assuré par un tiers, un rapport de police (ou une preuve équivalente) doit être joint au rapport de sinistre ;

g. si le litige a été accepté, tous les blocages de sécurité (p. ex. Localiser et blocages de mise en service) doivent être désactivés et la carte SIM doit être retirée de l'appareil assuré endommagé avant l'envoi de ce dernier. Les mécanismes de sécurité désignent notamment les codes PIN, les verrous biométriques, les fonctionnalités « Localiser mon appareil » (*Localiser*), l'association à un compte cloud ou tout autre mécanisme de verrouillage, lesquels doivent être désactivés par vos soins avant la remise de l'appareil.

D'autres obligations découlent des Conditions générales ainsi que de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA.

10. Quelle est la durée du contrat ? La durée minimale et les modalités de résiliation ressortent des Conditions Générales d'Assurance.

11. Comment puis-je exercer mon droit de rétractation ? Vous pouvez révoquer votre adhésion au contrat d'assurance collective sans motif dans un délai de 30 jours si aucun sinistre n'a été déclaré. Si vous avez déclaré un sinistre durant cette période, vous devrez rembourser le coût de ce sinistre à AXA avant de pouvoir révoquer votre adhésion. La révocation peut être effectuée via votre compte client en ligne « My Sunrise », la hotline Sunrise (tél. : 0800 707 707) ou dans un magasin Sunrise. Le délai de rétractation commence à compter de la date d'adhésion au contrat d'assurance collective. Le délai de rétractation est réputé respecté si l'avis de rétractation est envoyé en temps utile. L'avis de rétractation doit être envoyé directement à Sunrise GmbH.

12. Comment la protection des données à caractère personnel s'applique-t-elle ?

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 coassureurs 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

13.

Conditions Générales d'Assurance pour Sunrise Flex Upgrade,

AXA Versicherungen AG, sise General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur, ci-après dénommée « AXA », est responsable des prestations convenues et spécifiées dans le présent document d'assurance pour les clients ayant droit aux prestations (personnes assurées), conformément au contrat d'assurance collective conclu avec Sunrise GmbH, ci-après dénommée « Sunrise » ou « preneuse d'assurance ».

1. Date de prise d'effet, durée et conditions préalables de la couverture d'assurance

1.1. Adhésion au contrat d'assurance collective et date de prise d'effet de la couverture d'assurance

L'adhésion à l'assurance en tant que personne assurée dans le cadre du contrat d'assurance collective Sunrise Flex Upgrade est possible s'il existe un contrat de téléphonie mobile Sunrise valide pour votre appareil assuré, ci-après dénommé « objet assuré » et un plan de paiement par mensualités avec Sunrise. L'adhésion doit avoir lieu dans un délai d'un mois après l'achat initial de l'appareil assuré. Le plan de paiement par mensualités témoigne de votre accord avec Sunrise (indépendamment de la prime de la présente assurance) en vertu duquel vous payez le prix d'achat (y compris toute TVA applicable) de l'appareil assuré sur 24 mois (24 mensualités) ou 36 mois (36 mensualités). La couverture d'assurance prend effet à la date d'adhésion au contrat d'assurance collective ou à la date spécifiée dans l'attestation d'assurance. En cas de portage du numéro, la couverture d'assurance prend effet à compter de la réception de l'appareil. Seuls les sinistres survenus pendant la durée de la couverture d'assurance sont assurés. Les sinistres survenant avant ou après la période d'assurance ne sont pas assurés. La première cotisation d'assurance mensuelle à payer, calculée en fonction de la catégorie de l'appareil, est due un mois après le début de la couverture d'assurance.

1.2. Durée minimale et résiliation

La durée minimale de Sunrise Flex Upgrade est d'un mois. La couverture d'assurance est automatiquement prolongée d'un mois supplémentaire, à moins qu'elle ne soit résiliée à la fin du mois suivant, moyennant un préavis d'un mois envoyé à Sunrise GmbH. La couverture d'assurance prend automatiquement fin si vous décidez de mettre à niveau votre appareil assuré avec Flex Upgrade. Lorsque vous bénéficiez de la mise à niveau, vous êtes inclus dans le contrat d'assurance collective avec votre nouvel appareil. En tout état de cause, la couverture de l'assurance prendra fin automatiquement si le contrat de téléphonie mobile Sunrise est résilié. Si un remboursement est dû à l'assuré, il sera remboursé par la preneuse d'assurance via la facture de téléphonie mobile mensuelle suivante.

2. Droit de rétractation

Vous pouvez révoquer votre adhésion au contrat d'assurance collective sans motif dans un délai de 30 jours si aucun sinistre n'a été déclaré. Si vous avez déclaré un sinistre durant cette période, vous devrez rembourser le coût de ce sinistre à AXA avant de pouvoir révoquer votre adhésion. La révocation peut être effectuée via le compte client en ligne « My Sunrise », la hotline Sunrise (tél. : 0800 707 707) ou dans un magasin Sunrise. Le délai de rétractation commence à compter de la date d'adhésion au contrat d'assurance collective. Le délai de rétractation est réputé respecté si l'avis de rétractation est envoyé en temps utile. L'avis de rétractation doit être envoyé directement à Sunrise GmbH.

3. Objet assuré

La couverture d'assurance s'applique à l'appareil assuré dans le cadre du contrat d'assurance collective Sunrise Flex Upgrade.

4. Assuré

L'assuré est la personne qui utilise l'appareil assuré en qualité de titulaire du contrat ou d'utilisateur autorisé, et dont le numéro IMEI figure dans le présent contrat, et qui est donc assurée dans le cadre du contrat d'assurance collective conclu entre Sunrise et AXA. En cas de vente du téléphone mobile assuré, la couverture d'assurance n'est pas transférée au nouveau propriétaire de l'appareil.

5. Événements assurés et prestations

5.1. Couverture de l'appareil (endommagement de l'appareil assuré)

Si, à la suite d'un événement extérieur soudain ou imprévisible (p. ex. chute, pression, chaleur, incendie, froid ou contact avec tout type de liquide), l'appareil assuré est tellement endommagé qu'il ne peut plus être utilisé conformément à l'usage prévu ou si l'appareil assuré tombe en panne, AXA est en droit de décider, en tenant compte des informations fournies dans la déclaration de sinistre effectuée par l'assuré, de réparer l'appareil assuré endommagé ou de le remplacer par un modèle identique du même fabricant, en général par un appareil de remplacement à l'état neuf ou, si un tel appareil n'est pas disponible, par un autre appareil du même type et de même qualité.

5.2. Vol

Si l'appareil assuré a été volé, AXA remplacera l'appareil assuré par un appareil identique, généralement par un appareil de remplacement à l'état neuf ou, si un tel appareil n'est pas disponible, par un autre appareil du même type et de même qualité.

6. Flex Upgrade

a) Récapitulatif du service Flex Upgrade :

Le service Flex Upgrade est basé sur votre plan de paiement par mensualités et la couverture d'assurance de l'appareil assuré. Le plan de paiement par mensualités témoigne de votre accord avec Sunrise (indépendamment de la prime de la présente assurance) en vertu duquel vous payez le prix d'achat (y

compris toute TVA applicable) de l'appareil assuré sur 24 mois (24 mensualités) ou 36 mois (36 mensualités), en fonction de la proposition initiale de Sunrise. Si vous activez Flex Upgrade (en demandant ce service à Sunrise) à tout moment après le 30e jour suivant votre adhésion à la déclaration d'assurance collective, mais avant la dernière mensualité à la fin du 24e ou 36e mois de votre plan de paiement par mensualités (en fonction du cas applicable) :

a. vous devez céder et transférer la propriété et le titre de votre appareil assuré à AXA, qui, à son tour,

b. prendra en charge toutes les mensualités restantes de votre plan de paiement par mensualités à partir de la date d'activation, auprès de Sunrise, conformément aux conditions de la présente clause, de sorte que

c. votre plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise prend fin avant la fin du 24e ou du 36e mois (en fonction du cas applicable), afin que vous puissiez commencer un nouveau plan, avec un nouvel appareil (d'un modèle plus récent et/ou avec des fonctionnalités supérieures). Les conditions suivantes s'appliquent au service Flex Upgrade :

b) Le service Flex Upgrade est uniquement applicable si :

a. un contrat de téléphonie mobile valide a été souscrit auprès de Sunrise ;

b. vous êtes toujours propriétaire et en possession de l'appareil assuré ;

c. vous possédez un plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise et celui-ci est toujours actif. Cette condition doit être remplie après l'expiration du droit de rétractation initial de 30 jours et avant la dernière mensualité du 24e ou du 36e mois, en fonction du plan de paiement par mensualités conclu avec Sunrise.

d. vous avez payé toutes les mensualités dues à ce jour ;

e. vous faites partie du contrat d'assurance collective conclu avec AXA et vos paiements sont à jour et

f. l'appareil assuré est remis dans le délai indiqué (cf. lettre h ci-dessous) ;

g. lorsque vous obtenez votre mise à niveau, vous serez tenu d'acheter un nouvel appareil et d'être inclus dans le contrat d'assurance collective avec votre nouvel appareil. Votre droit de rétractation (cf. clause 2) reprendra à partir de ce moment.

Afin d'éviter tout doute, cela signifie que le service Flex Upgrade n'est plus disponible pour vous en particulier (mais sans s'y limiter), si votre plan de paiement par mensualités a pris fin (après être arrivé à échéance ou si vous avez résilié votre plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise pour toute autre raison), si vous avez des mensualités en souffrance auprès de Sunrise (au cours de toute période précédant l'activation du service Flex Upgrade), si votre couverture d'assurance a pris fin et/ou si vous avez des primes en souffrance,

c) l'appareil assuré, identifié par son numéro IMEI unique et/ou son numéro de série, doit être dans un état visuel et technique déterminé. Cette condition définie est décrite comme suit :

i. L'appareil doit être proche de l'état neuf, tant d'un point de vue visuel que technique. Par conséquent, il ne doit pas présenter de fissures, de cassures ou de déformations ; ne pas avoir de pièce endommagée, cassée ou manquante ; ne pas présenter de coups ou de bosses ; pas de décoloration ; pas de dommages causés par l'humidité ou les liquides ;

ii. De plus, l'appareil doit être parfaitement intact sur le plan technique. Cela signifie que l'appareil peut être utilisé sans restriction ; aucun problème/défaut fonctionnel ou mécanique ; aucune décoloration de l'écran, aucun défaut de pixel, aucune tache/ombre ou brûlure sur l'écran ; aucune intégration active dans la gestion de l'appareil (MDM, DEP, etc.), capacité de la batterie restante d'au moins 80%.

iii. En outre, l'appareil doit être exempt de tout mécanisme de verrouillage, faute de quoi AXA aura le droit de mettre fin au service Flex Upgrade. Les mécanismes de verrouillage désignent les codes PIN, les verrouillages biométriques, la connexion au compte « Localiser », « Cloud » ou d'autres mécanismes de verrouillage, que vous devez désactiver avant de restituer l'appareil.

d) Si l'appareil assuré ne répond pas entièrement aux points i. et/ou ii. de l'état défini ci-dessus et qu'il ne présente pas de dommage assuré, conformément au point f) ci-dessous, vous pouvez toujours activer le service Flex Upgrade, mais AXA est en droit de vous facturer un taux de vétusté dès que l'inspection technique de l'appareil détecte un tel écart par rapport à l'état déterminé. Le taux de vétusté convenu est le suivant :

Produit / Catégorie de prix	*Taux de vétusté*
a. Jusqu'à CHF 899.99	CHF 50.00
b. CHF 900.00 à CHF 1'399.99	CHF 100.00
c. CHF 1'400.00 à CHF 3'500.00	CHF 150.00

Le taux de vétusté sera facturé sur votre facture mensuelle Sunrise Airtime, c'est-à-dire que Sunrise agira en tant qu'agent de recouvrement de AXA à cet égard. Le montant indiqué dans le tableau inclut la TVA et ne prend pas en compte les éventuels rabais sur la valeur de l'appareil. En activant Flex Upgrade, vous acceptez expressément les conditions de paiement de Sunrise, y compris toutes les conditions de rappel, de poursuite et de recouvrement de Sunrise qui en découlent.

e) Si l'appareil assuré ne satisfait pas le point c. de l'état défini ci-dessus et que vous ne désactivez pas tous les mécanismes de verrouillage dans un délai de 7

jours suivant notre notification, les conditions pour Flex Upgrade ne sont pas remplies. En conséquence, le service Flex Upgrade sera réputé non activable, vous resterez propriétaire de l'appareil et redevable des mensualités restantes de votre plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise. L'appareil vous sera retourné à vos frais et risques.

f) Vous pouvez activer le service Flex Upgrade en contactant Sunrise directement dans un magasin ou en ligne, ce que vous pouvez faire indépendamment de tout sinistre relatif aux autres couvertures de la police d'assurance collective. Vous pouvez également demander l'activation du service Flex Upgrade immédiatement après tout sinistre clôturé en vertu de la police d'assurance collective conclue avec AXA, mais dans ce cas, le service Flex Upgrade peut uniquement commencer une fois que le sinistre a été examiné, validé, accepté et couvert (y compris toutes les conditions de la clause 7).

g) Une fois que vous avez activé le service Flex Upgrade, vous êtes tenu de :

   i. Transférer la propriété et le titre de votre appareil assuré à AXA en contrepartie et comme condition pour que AXA prenne en charge les mensualités restantes de votre plan de paiement par mensualités (sous réserve des conditions de la présente clause). Le transfert de la propriété et du titre de votre ancien appareil à AXA dans le cadre du processus de mise à niveau est gratuit, à condition que vous remplissiez toutes vos obligations précédemment mentionnées en vertu de la présente clause, et

   ii. que vous remettiez l'appareil assuré, dans l'état défini, à Sunrise (qui agit en tant qu'agent de AXA) immédiatement, mais au plus tard dans un délai de 21 jours suivant l'activation et sous réserve des conditions de la présente clause.

h) AXA est uniquement tenue d'accepter le transfert de propriété si l'appareil est reçu par Sunrise (ou l'un de ses administrateurs tiers désignés) dans un délai de 21 jours suivant l'activation. Si l'appareil n'est pas reçu par AXA, Sunrise ou l'un de ses administrateurs tiers désignés dans un délai de 21 jours suivant l'activation du service Flex Upgrade, les conditions pour Flex Upgrade ne sont pas remplies. En conséquence, le service Flex Upgrade sera réputé non activable, vous resterez propriétaire de l'appareil assuré et redevable des mensualités restantes de votre plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise. L'appareil vous sera retourné à vos frais et risques.

i) Dans le cas où AXA reçoit de votre part un appareil qui n'est pas l'appareil assuré, identifié par son numéro IMEI unique et/ou son numéro de série, les conditions requises pour Flex Upgrade ne sont pas remplies. En conséquence, le service Flex Upgrade sera réputé non activable, vous resterez propriétaire de l'appareil et redevable des mensualités restantes de votre plan de paiement par mensualités auprès de Sunrise. L'appareil assuré vous sera retourné à vos frais et risques.

j) Les montants pris en charge par AXA au titre de la présente clause (y compris les frais de déduction, le cas échéant) en contrepartie de la propriété et du titre de propriété de votre appareil assuré incluent toute TVA applicable.

   Dès réception de l'appareil, celui-ci fait l'objet d'une inspection par un service de réparation certifié par le fabricant (désigné par AXA) afin de déterminer si l'appareil répond aux conditions définies ou si les frais de déduction s'appliquent (cf. clause 6d ci-dessus).

   En cas d'utilisation de Flex Upgrade (upgrade de l'appareil assuré), la couverture d'assurance de votre ancien appareil prend automatiquement fin dès que la propriété de l'appareil est transférée à AXA, c'est-à-dire une fois que AXA ou son fournisseur de services désigné a reçu et inspecté votre appareil. La prime d'assurance pour l'ancien appareil est donc due jusqu'à cette date. Le nouvel appareil (appareil mis à niveau) est assuré à partir du moment où vous en devenez propriétaire. Les primes pour le nouvel appareil sont dues à compter de cette date.

7. Règlement des sinistres

7.1. Règlement de sinistres par réparation

Si la déclaration de sinistre aboutit et que AXA se prononce en faveur d'une réparation de l'appareil assuré endommagé, l'expédition de l'appareil est effectuée en accord avec l'assuré. À cet effet, AXA ou son prestataire du service de sinistres met gratuitement à disposition une étiquette d'expédition de colis. Le téléphone mobile endommagé est réparé par un prestataire de services mandaté par AXA et renvoyé à l'assuré à une adresse préalablement convenue. Si la réparation de l'appareil assuré est techniquement impossible, si elle est trop onéreuse, ou si l'appareil est totalement hors service, AXA se réserve le droit de régler le sinistre en procédant au remplacement de l'appareil endommagé.

7.2. Règlement de sinistres par remplacement

Si la réparation de l'appareil assuré est techniquement impossible ou trop onéreuse ou si l'appareil est totalement hors service, AXA se charge de remplacer l'appareil par un appareil à l'état neuf. Au moment de la prise en charge, un prestataire mandaté par AXA remplace l'appareil endommagé par un modèle identique du même fabricant, généralement un appareil de remplacement à l'état neuf. Si un tel appareil n'est pas disponible en raison d'un abandon de la production ou de retards de livraison et/ou que son acquisition est trop onéreuse, l'appareil défectueux est remplacé par un appareil de même valeur. Un appareil de même valeur est réputé être un appareil de même type/modèle, si disponible, ou un appareil d'un autre type/modèle correspondant à la valeur du prix d'achat ou du prix « sans abonnement » de l'appareil assuré endommagé. Dans ce cas, AXA présentera des suggestions finales appropriées à l'assuré.

7.3. Franchise / taux de vétusté

L'assuré doit payer une franchise pour chaque événement assuré, à l'exception de la mise niveau de l'appareil assuré avec Flex Upgrade, auquel cas un taux de vétusté sera appliqué, à moins que l'appareil actuel ne soit en bon état. La franchise et le taux de vétusté sont basés sur la classification de l'appareil assuré.

Pour la catégorie d'appareils jusqu'à CHF 899.99, la franchise / le taux de vétusté s'élève à CHF 50.00 pour chaque sinistre.

Pour la classe de CHF 900.00 à CHF 1'399.99, la franchise / le taux de vétusté s'élève à CHF 100.00 pour chaque sinistre.

Pour la classe de CHF 1'400.00 à CHF 3'500.00, la franchise / le taux de vétusté s'élève à CHF 150.00 pour chaque sinistre.

8. Événements non assurés

8.1. Les dommages causés par les événements suivants ne sont pas assurés :

a) usure normale, oxydation.

b) batterie (épuisement, utilisation incorrecte, etc.).

c) non-respect des instructions d'utilisation du fabricant.

d) utilisation d'accessoires autres que ceux d'origine ou du fabricant (p. ex. câble secteur).

e) modifications des propriétés initiales de l'appareil assuré.

f) actes intentionnels de la part de l'assuré.

g) travaux de réparation, de service et de maintenance, ou de nettoyage réalisés par une personne ou une entreprise non mandatée par AXA.

h) appareil oublié, égaré ou perdu.

i) confiscation par les autorités, que la confiscation de l'appareil assuré fasse suite ou non à des activités illégales

j) virus.

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

8.2. Les dommages suivants ne sont pas assurés :

a) défauts de matériel ou de fabrication.

b) défauts techniques couverts par des droits de garantie ou qui ne sont pas causés par des influences extérieures.

c) rayures, égratignures et abrasions.

d) déformations, à moins qu'elles n'affectent la fonctionnalité de l'appareil.

e) décoloration ; corruption des données, perte de données.

f) dépréciation et préjudices purement financiers, privation de jouissance, perte de données, coûts d'expédition et de transport (retour, réparation, etc.)

g) endommagement de logiciels.

h) batterie défectueuse.

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

j) vol durant un délit ou une tentative de délit commis(e) par vous-même ou par une personne à qui vous avez permis d'utiliser l'appareil.

k) perte (hormis par vol) ou disparition inexpliquée de l'appareil ou appareil égaré.

8.3. dommages sur le boîtier ou les parties extérieures de l'appareil assuré, dans la mesure où le bon fonctionnement de l'appareil n'est pas compromis.

8.4. dommages consécutifs à des actes de guerre ou de terrorisme, des troubles de tout type, aux mesures adoptées pour y faire face, et dommages consécutifs à des catastrophes naturelles, des épidémies ou des pandémies.

8.5. dommages consécutifs à des accidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

8.6. dommages consécutifs à des ondes de choc ou des ondes sonores produites artificiellement ou naturellement.

8.7. événements relevant de la garantie ou de la responsa bilité du fabricant ou du vendeur.

8.8. événements déjà survenus à la prise d'effet de la couverture d'assurance.

8.9. Si l'assureur refuse de fournir des prestations, les éventuels frais de renvoi des appareils endommagés déjà envoyés en réparation à la demande de l'assuré doivent être pris en charge par l'assuré.

9. Obligations de l'assuré

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

9.2. L'assuré est tenu de mettre tout en œuvre pour contribuer à minimiser le sinistre et enquêter sur les circonstances de ce dernier.

9.3. Si l'assuré peut faire valoir des prestations fournies par AXA, y compris à l'encontre de tiers, il doit revendiquer ces droits.

9.4. L'événement assuré doit être déclaré à AXA ou au prestataire de services désigné par AXA dans un délai de 14 jours pour enregistrer les déclarations de sinistres.

9.5. L'assuré est tenu de déverrouiller le téléphone mobile assuré et endommagé (si nécessaire), c'est-à-dire de supprimer son code PIN personnel, de désactiver les fonctions antivols et de rendre l'appareil accessible à AXA, conformément aux clauses 7 (y compris les sous-clauses) en vue du règlement du sinistre.

9.6. L’assuré doit sauvegarder toutes les données avant d’envoyer l’appareil assuré pour réparation ou pour remplacement. Aucune garantie ne pourra être accordée pour la préservation des données. Toute responsabilité en rapport avec la perte de données pendant la réparation ou avant le remplacement de l’appareil est exclue.

9.7. Le sinistre doit être étayé et des preuves doivent être fournies. À la demande de AXA, les documents suivants devront être envoyés à l’adresse de contact AXA indiquée au point 14 :

- attestation d’assurance et justificatif d’achat / facture indiquant le numéro IMEI et le prix d’achat.
- déclaration à la police / rapport de police (si AXA le demande)
- formulaire de sinistre rempli (si AXA le demande)

9.8. En cas de règlement du sinistre par un remplacement, l’assuré est tenu de remettre le téléphone mobile endommagé à AXA ou à un prestataire de services mandaté et d’en transférer la propriété à AXA.

9.9. En cas de vol, vous êtes tenu d’activer immédiatement les fonctions de verrouillage à distance qui empêchent l’accès de tiers à l’appareil assuré en utilisant le processus prévu à cet effet par le fabricant ou le fournisseur de logiciel (p. ex.« Localiser mon appareil »).

10. Conséquences du manquement aux obligations de divulgation et de conduite

Si l’assuré manque à ses obligations contractuelles ou légales de signalement, de divulgation ou de conduite et que la cause, la survenance, l’étendue ou l’enquête du sinistre en sont affectées, AXA peut être en droit de refuser ou de réduire ses prestations. Il n’y aura aucune réduction des prestations si l’assuré peut prouver que son comportement n’a eu aucune incidence négative sur le sinistre ou sur l’enquête correspondante.

En outre, en cas de non-respect des obligations visées à la clause 9 ou de parties de celle-ci, AXA est en droit de réclamer toute indemnisation déjà accordée en envoyant une facture couvrant les coûts de cette indemnisation.

11. Clause de subsidiarité

11.1. Si l’assuré a le droit de déclarer un sinistre en vertu de tout autre contrat d’assurance (assurance volontaire ou obligatoire), la couverture sera limitée à la partie des prestations de AXA dépassant celles de l’autre contrat d’assurance. Les coûts ne seront remboursés qu’une seule fois et en totalité.

11.2. Si AXA a néanmoins fourni des prestations pour le même sinistre, ces prestations seront considérées comme un acompte et l’assuré devra céder ses prétentions auprès de l’assurance tiers (responsabilité civile, assurance volontaire ou obligatoire) à AXA dans la même mesure.

12. Limitation

Les sinistres sont prescrits cinq ans après la survenance de l’événement constitutif de l’obligation de prestation.

13. Loi applicable et for

Le contrat d’assurance collective et tous les litiges découlant du contrat ou en rapport avec celui-ci sont exclusivement régis par le droit suisse. Les réclamations contre AXA peuvent être présentées au tribunal compétent pour le siège social de l’entreprise ou pour le lieu de résidence de l’assuré en Suisse.

14. 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

*(*Le coût correspond au coût d'un appel tarifaire local. Les coûts peuvent varier d'un fournisseur à l'autre.)*