

Sunrise Flex Upgrade

Pour tous les appareils avec un plan de paiement de l'appareil :

- Assurance complète multirisque dommages et vol
- AppleCare Services et iCloud+ inclus (uniquement pour iPhone Apple)
- Possibilité d'échanger ou d'effectuer l'upgrade d'un appareil pendant la durée d'un plan de paiement de l'appareil.

■ Option pour les plans de paiement de l'appareil

Frais de l'option					
Appareil assuré	iPhone d'une valeur à l'état neuf inférieure ou égale à CHF 899.–	iPhone d'une valeur à l'état neuf comprise entre CHF 900.– et CHF 1399.–	iPhone d'une valeur à l'état neuf comprise entre CHF 1400.– et CHF 2500.–	Appareils d'une valeur à l'état neuf inférieure ou égale à CHF 899.–	Appareils d'une valeur à l'état neuf comprise entre CHF 900.– et CHF 1399.–
Frais de l'option	CHF 10.– par mois	CHF 15.– par mois	CHF 20.– par mois	CHF 7.50 par mois	CHF 12.50 par mois
					CHF 17.50 par mois

Assurance dommages et vol	
Appareils assurés	Peuvent être assurés les smartphones, les tablettes, et les smartwatches («appareils») de toutes marques, qui ont été achetés avec un plan de paiement de l'appareil pendant 24 mois avec ou sans Smart Upgrade. <u>Important:</u> une option séparée doit être souscrite pour chaque appareil.
Couverture d'assurance	La couverture d'assurance maximale s'élève à CHF 2500.– par appareil.
Ayant droit	L'ayant droit est la personne qui utilise l'appareil assuré dans le cadre d'un contrat de téléphonie mobile Sunrise, en tant que titulaire du contrat ou utilisateur autorisé. <u>Important:</u> en cas de vente de l'appareil assuré, le contrat d'assurance n'est pas transféré au nouveau propriétaire.
Événements et dommages assurés	Sont couverts par l'assurance le vol et tous les dommages provoqués par une cause extérieure soudaine ou imprévisible (chocs, coups, pression, incendie, chaleur, eau, humidité) et qui entraînent l'impossibilité d'utiliser l'appareil conformément à sa finalité.

Assurance dommages et vol									
Évènements non couverts	<p>Ne sont pas couverts les sinistres suivants: usure naturelle, usure normale, oxydation / batterie ou pile (écoulement, mauvaise utilisation, etc.) / non-respect du mode d'emploi du fabricant / utilisation d'accessoires non agréés par le fabricant (p. ex. câble réseau) / modifications des caractéristiques originelles du téléphone mobile assuré / négligence ou mauvais usage intentionnel de la part de l'ayant droit / travaux de réparation, de maintenance, d'entretien ou de nettoyage / oubli ou perte / confiscation par les autorités, que le téléphone mobile ait été confisqué à la suite d'une activité illégale ou non / virus / commission ou tentative de la part de l'ayant droit de crimes, délits ou abus conformément aux conditions générales du fournisseur / dommages causés par actes de guerre, troubles civils, catastrophes naturelles / incidents impliquant des substances biologiques ou chimiques, la pression et les ondes sonores / Pertes couvertes par la garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur / Pertes déjà survenues au moment de la prise d'effet de la couverture d'assurance / Si l'assureur refuse de verser des prestations, les frais de retour de l'appareil assuré et endommagé qui a été envoyé en réparation seront supportés par la personne assurée.</p>								
Sinistres non couverts	<p>Ne sont pas couverts les sinistres suivants: défauts de matériel ou de fabrication / dysfonctionnements techniques, dans la mesure où ils sont couverts par les droits de garantie ou ne sont pas dus à une cause extérieure / rayures, fissures et dommages par abrasion / déformations, dans la mesure où il n'y a pas d'altération de la fonctionnalité / décoloration / dommages liés aux données, perte de données / perte de valeur et dommages purement patrimoniaux, panne d'utilisation, perte de données, frais d'envoi et de transport (retour, réparation, etc.) / dommages logiciels / batterie défectueuse / dommages indirects résultant de l'évènement assuré (dommages patrimoniaux, panne d'utilisation, perte de bénéfices, dépenses, etc.) / Vol commis alors que la personne assurée ou toute personne autorisée à utiliser l'appareil commet ou tente de commettre une infraction pénale / Perte (autre que le vol), disparition inexpliquée de l'appareil / Dommages causés au boîtier ou aux parties externes de l'appareil assuré, à condition que son bon fonctionnement ne soit pas affecté.</p>								
Assureur	<p>Flex Upgrade est une solution d'assurance fournie par Chubb Assurances (Suisse) SA, Bäringasse 32, 8001 Zurich, conformément au contrat d'assurance collective conclu avec Sunrise. Les clients assurés sont directement éligibles aux prestations d'assurance Chubb.</p>								
Déclaration de sinistre	<p>Signalez toujours votre sinistre à Chubb. Vous pouvez le faire en quelques étapes simples: en ligne ou par téléphone au +41 58 400 7997, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 9 heures à 18 heures.</p>								
Traitement des sinistres	<p>En cas de dommages, l'assureur prend en charge les frais de réparation jusqu'à hauteur de CHF 2500.–. Tout autre dommage doit être pris en charge par le client lui-même. À la discréTION de l'assureur, l'appareil endommagé ou volé peut également être remplacé par un appareil identique (ou par un appareil similaire si cela n'est pas possible), neuf ou reconditionné. Tout paiement en espèces est exclu. La réparation de dommages consécutifs à la perte de fichiers enregistrés sur les appareils est exclue.</p>								
Franchise	<p>En cas de réparation d'un appareil assuré ou de remplacement d'un appareil volé, le client doit payer une franchise par cas de réparation, en fonction du prix de l'appareil.</p> <table border="1"> <tr> <td>Prix de l'appareil</td><td>Franchise</td></tr> <tr> <td>Jusqu'à CHF 899.99</td><td>CHF 50.–</td></tr> <tr> <td>De CHF 900.– à CHF 1399.99</td><td>CHF 100.–</td></tr> <tr> <td>De CHF 1400.– à CHF 2500.–</td><td>CHF 150.–</td></tr> </table> <p>Le prix de l'appareil est le prix d'achat de l'appareil indiqué dans l'offre ou le plan de paiement de l'appareil, sans rabais.</p>	Prix de l'appareil	Franchise	Jusqu'à CHF 899.99	CHF 50.–	De CHF 900.– à CHF 1399.99	CHF 100.–	De CHF 1400.– à CHF 2500.–	CHF 150.–
Prix de l'appareil	Franchise								
Jusqu'à CHF 899.99	CHF 50.–								
De CHF 900.– à CHF 1399.99	CHF 100.–								
De CHF 1400.– à CHF 2500.–	CHF 150.–								

	Assurance dommages et vol Chubb propose aux clients l'assurance couvrant les dommages et les appareils dans le cadre du contrat d'assurance collective conclu avec Sunrise. En outre, les Conditions générales d'assurance (CGA) de Chubb Assurances (Suisse) SA s'appliquent.
	AppleCare Services (uniquement pour iPhone) Flex Upgrade pour iPhone comprend le service et l'assistance d'Apple, y compris les réparations certifiées dans les Apple Stores et auprès des fournisseurs de services Apple agréés, ainsi que l'assistance prioritaire fournie par Apple. Pendant la durée de l'option Flex Upgrade, vous bénéficiez en outre de 50 GB de mémoire offerts avec iCloud+.
Service et assistance	Vous trouverez l'étendue des services et de l'assistance ici: getsupport.apple.com
Déclaration de sinistre et utilisation de l'assistance	Signalez toujours votre sinistre à Chubb avant de demander une réparation via AppleCare Services.
Fournisseur	Les services AppleCare et iCloud+ sont fournis par Chubb Assurances (Suisse) SA.
Chubb Assurances (Suisse) SA et CGA	Chubb propose Apple Care Services aux clients dans le cadre du contrat d'assurance collective conclu avec Sunrise. En outre, les conditions générales d'assurance (CGA) de Chubb Assurances (Suisse) SA s'appliquent.
Conditions de l'upgrade	Changement d'appareil / services d'upgrade Pendant la durée d'un plan de paiement de l'appareil de 24 mois, Flex Upgrade permet d'échanger l'appareil en restituant l'ancien appareil pour en acheter un nouveau avec un plan de paiement de l'appareil d'une durée de 24 mois. Après la restitution de l'ancien appareil, les mensualités encore dues (conformément à la date d'échéance) ainsi que l'acompte restant dans le cas de Smart Upgrade, vous seront offerts ou crédités. Les client-e-s ayant souscrit un Smart Upgrade peuvent également bénéficier d'un upgrade pendant le financement du solde restant dû entre le 24e et le 36e mois suivant l'achat de l'appareil. Une fois le plan de paiement de l'appareil entièrement remboursé, l'option Flex Upgrade reste active et fait office d'assurance contre les dommages et le vol. Toutefois, l'upgrade n'est disponible que pour les appareils bénéficiant d'un plan de paiement de l'appareil en cours. Les conditions requises pour un changement d'appareil sont le paiement de toutes les mensualités de l'ancien plan de paiement de l'appareil exigibles à date et le fait que l'appareil restitué soit la propriété du client et ne soit pas grevé par des droits de tiers (p. ex. mis en gage).

Changement d'appareil / services d'upgrade

Si vous souhaitez effectuer un changement d'appareil via notre Online Shop, veuillez procéder comme suit:

1. Sélectionnez d'abord le nouvel appareil et souscrivez un nouveau plan de paiement de l'appareil pour une durée de 24 mois.
2. Une fois le nouveau plan de paiement de l'appareil conclu, procédez à une évaluation préliminaire de l'état de votre ancien appareil, acceptez les conditions d'échange de l'appareil en ligne et confirmez la commande.
3. Le nouvel appareil vous sera envoyé par la poste avec un paquet préaffranchi, avec lequel vous devrez renvoyer l'ancien appareil à notre partenaire de service dans un délai de 14 jours.
4. L'ancien appareil sera vérifié par notre partenaire de service, qui établira une évaluation définitive de son état. Si l'état de l'ancien appareil n'est pas considéré comme «bon» conformément aux critères ci-dessous, une dépréciation vous sera facturée.
5. Les mensualités qui ne sont pas encore arrivées à échéance, y compris l'acompte restant dans le cas de Smart Upgrade, vous seront offerts.

Important:

- Si vous ne renvoyez pas l'ancien appareil dans un délai de 14 jours (cachet de la poste faisant foi), la commande de changement d'appareil sera annulée. Le plan de paiement de l'appareil nouvellement conclu sera cependant conservé.
- L'évaluation de l'état de l'appareil par nos partenaires de service est définitive. Si votre appareil ne remplit pas les critères correspondant à un appareil en «bon» état, une dépréciation vous sera facturée. Il n'est pas possible d'annuler la restitution de l'appareil ou le nouveau plan de paiement de l'appareil.

Changement d'appareil / services d'upgrade

Si vous souhaitez effectuer un changement d'appareil dans un Sunrise Shop, veuillez procéder comme suit:

1. Sélectionnez d'abord le nouvel appareil et souscrivez un nouveau plan de paiement de l'appareil pour une durée de 24 mois.
2. Une fois le nouveau plan de paiement de l'appareil conclu, effectuez une évaluation préliminaire de l'état de votre ancien appareil avec l'un-e de nos agent-e-s, acceptez les conditions d'échange de l'appareil et confirmez votre commande.
3. Le nouvel appareil vous sera remis directement dans le shop ou vous sera envoyé par la poste. Dans tous les cas, vous recevrez par la poste un paquet pré-affranchi avec lequel vous devrez renvoyer l'ancien appareil à notre partenaire de service dans un délai de 14 jours. Vous pouvez également restituer votre ancien appareil directement en magasin.
4. L'ancien appareil sera vérifié par notre partenaire de service, qui établira une évaluation définitive de son état. Si l'état de l'ancien appareil n'est pas considéré comme «bon» conformément aux critères ci-dessous, une dépréciation vous sera facturée.
5. Les mensualités qui ne sont pas encore arrivées à échéance, y compris l'acompte restant dans le cas de Smart Upgrade, vous seront offerts.

Important:

- Si vous ne renvoyez pas l'ancien appareil dans un délai de 14 jours (cachet de la poste faisant foi), la commande de changement d'appareil sera annulée. Le plan de paiement de l'appareil nouvellement conclu sera cependant conservé.
- L'évaluation de l'état de l'appareil par nos partenaires de service est définitive. Si votre appareil ne remplit pas les critères correspondant à un appareil en «bon» état, une dépréciation vous sera facturée. Il n'est pas possible d'annuler la restitution de l'appareil ou le nouveau plan de paiement de l'appareil.

Changement d'appareil par téléphone auprès du service client.

Changement d'appareil / services d'upgrade

Si vous souhaitez effectuer un changement d'appareil par téléphone via notre service client (0800 707 505), veuillez procéder comme suit:

1. Sélectionnez d'abord le nouvel appareil et souscrivez un nouveau plan de paiement de l'appareil pour une durée de 24 mois.
2. Une fois le nouveau plan de paiement de l'appareil conclu, effectuez une évaluation préliminaire de l'état de votre ancien appareil avec l'un-e de nos agent-e-s, acceptez les conditions d'échange de l'appareil par téléphone et confirmez votre commande.
3. Le nouvel appareil vous sera envoyé par la poste avec un paquet préaffranchi, avec lequel vous devrez renvoyer l'ancien appareil à notre partenaire de service dans un délai de 14 jours.
4. L'ancien appareil sera vérifié par notre partenaire de service, qui établira une évaluation définitive de son état. Si l'état de l'ancien appareil n'est pas considéré comme «bon» conformément aux critères ci-dessous, une dépréciation vous sera facturée.
5. Les mensualités qui ne sont pas encore arrivées à échéance, y compris l'acompte restant dans le cas de Smart Upgrade, vous seront offerts.

Important:

- Si vous ne renvoyez pas l'ancien appareil dans un délai de 14 jours (cachet de la poste faisant foi), la commande de changement d'appareil sera annulée. Le plan de paiement de l'appareil nouvellement conclu sera cependant conservé.
- L'évaluation de l'état de l'appareil par nos partenaires de service est définitive. Si votre appareil ne remplit pas les critères correspondant à un appareil en «bon» état, une dépréciation vous sera facturée. Il n'est pas possible d'annuler la restitution de l'appareil ou le nouveau plan de paiement de l'appareil.

Appareils volés

Si votre appareil a été volé, vous devez signaler ce vol à la police locale dans les 48 heures après sa découverte. De plus, vous devez soumettre une demande d'indemnisation à Chubb Versicherung (Schweiz) AG dans les 14 jours suivant le vol. Vous pouvez passer la commande de l'appareil Upgrade volé avant de recevoir l'acceptation de la demande par Chubb, mais la commande ne sera traitée que si Sunrise reçoit l'acceptation de la demande dans les 14 jours suivant la commande de l'appareil Upgrade. Si l'acceptation de la demande prend plus de temps, une nouvelle commande de l'appareil Upgrade volé doit être passée. Vous pouvez déposer une demande en quelques étapes simples: [en ligne](#) ou par téléphone au +41 58 400 7997, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 9 heures à 18 heures.

«Bon» état de l'appareil

L'ancien appareil que vous restituez doit être en bon état apparent et fonctionnel: absence de fissures, de cassures ou de déformations; absence de pièces endommagées ou cassées, présence de toutes les pièces d'origine de l'appareil; absence de bosses; absence de décoloration; absence de dommages provoqués par l'humidité ou les liquides.

De plus, l'appareil doit être totalement intact sur le plan électronique. Cela signifie que l'appareil peut être utilisé sans restriction; aucun problème/défaut fonctionnel ou mécanique; aucune coloration de l'écran, erreur de pixel, taches/ombres ou brûlure sur l'écran; aucune intégration active dans un système de gestion des appareils (MDM, DEP, etc.), capacité de la batterie d'au moins 80%.

Indemnité pour dépréciation

Changement d'appareil / services d'upgrade

Si l'appareil restitué n'est pas en «bon» état, une dépréciation peut vous être facturée en fonction du prix de l'appareil.

Prix de l'appareil	Dépréciation
Jusqu'à CHF 899.99	CHF 50.-
De CHF 900.- à CHF 1399.99	CHF 100.-
De CHF 1400.- à CHF 2500.-	CHF 150.-

Le prix de l'appareil est le prix d'achat de l'appareil indiqué dans l'offre ou le plan de paiement de l'appareil, sans rabais.

Suppression des mécanismes de blocage

L'ancien appareil doit être exempt de tout éventuel mécanisme de blocage. Ces derniers doivent être désactivés, faute de quoi Chubb est autorisée à mettre fin au service Flex Upgrade. Sont considérés comme mécanismes de blocage les blocages par code PIN, les blocages biométriques, le service «Rechercher mon appareil», les connexions aux comptes «iCloud» ou d'autres mécanismes de blocage qui doivent être désactivés par vos soins avant de restituer l'appareil.

Important:

Si ces mécanismes de blocage ne sont pas désactivés, nous pouvons refuser la restitution de l'ancien appareil et annuler la commande. Le plan de paiement de l'appareil nouvellement conclu sera cependant conservé.

Chubb Assurances (Suisse) SA et CGA

Chubb propose les services d'upgrade aux clients dans le cadre du contrat d'assurance collective conclu avec Sunrise. Lors de la restitution de l'appareil, le client s'engage à transférer la propriété de celui-ci à Chubb. En contrepartie, Chubb prend en charge les mensualités de l'ancien plan de paiement de l'appareil non encore échues dans le cadre d'une reprise de dettes et Sunrise exonère le client du paiement de ces mensualités. En outre, les Conditions générales d'assurance (CGA) de Chubb Assurances (Suisse) SA s'appliquent.

Durée du contrat

Disponible pour

L'option Flex Upgrade est disponible pour tous les smartphones, tablettes, et smart-watches achetés avec un plan de paiement de l'appareil de 24 mois, avec ou sans Smart Upgrade.

Souscription et activation de l'option

L'option peut être souscrite directement lors de la conclusion du plan de paiement de l'appareil ou activée dans un délai de 28 jours suivant la conclusion d'un plan de paiement de l'appareil dans My Sunrise.

Début de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance commence à la date d'adhésion à la convention d'assurance collective et donc à la date de souscription de Sunrise Flex Upgrade.

En cas de portage du numéro, la couverture d'assurance commence avec l'activation / l'exécution du portage.

Durée minimale du contrat

Aucune.

	<p>Durée du contrat</p> <p>Résiliation de l'option</p> <p>L'option peut être résiliée à tout moment moyennant un préavis d'un mois. Après résiliation, l'option ne peut pas être réactivée pour le même appareil. L'option et la couverture d'assurance prennent fin avec la résiliation de l'abonnement mobile associé au plan de paiement de l'appareil correspondant ou avec la résiliation ou l'arrivée à échéance du plan de paiement de l'appareil.</p>
Désinscription / Résiliation	<ul style="list-style-type: none"> • En ligne sur sunrise.ch/MySunrise • Dans tous les Sunrise Shops. • Via notre Call Center: 0800 707 505
Divers	
Informations complémentaires	Retrouvez plus d'informations ainsi que les autres possibilités offertes par votre produit sur sunrise.ch/aide .
Assistance	L'assistance technique gratuite par téléphone est joignable au 0800 707 707.
Parties contractantes	Les parties au contrat d'assurance collective sont Chubb Assurances (Suisse) SA (ci-après dénommée «Chubb» ou «l'assureur») et Sunrise Sàrl («Sunrise») en tant que preneur d'assurance. Les clients Sunrise qui achètent un smartphone, une tablette, ou une smartwatch avec un plan de paiement de l'appareil de 24 mois ou Smart Upgrade peuvent adhérer au contrat d'assurance collective en tant que personnes assurées.
Parties intégrantes du contrat	<p>La présente fact sheet est uniquement destinée à des fins d'information. Les Conditions générales d'assurance (CGA) de Chubb Assurances (Suisse) SA en vigueur s'appliquent. Celles-ci prévalent sur les informations contenues dans la présente fact sheet et contiennent des conditions d'assurance plus détaillées. En particulier, les obligations du preneur d'assurance en cas de sinistre doivent être respectées.</p> <p>Tous ces documents sont disponibles à l'adresse: www.sunrise.ch/cg.</p>
Version	Septembre 2025