Informazioni per il cliente e Condizioni generali di assicurazione

Sunrise call protect (Per le polizze coperte da AXA a decorrere dal 1° gennaio 2027)

Le seguenti informazioni per il cliente forniscono una descrizione generale dell'identità dell'assicuratore e dei contenuti essenziali dell'assicurazione, in forma chiara e sintetica.

1. **Chi è l'assicuratore?** AXA Versicherungen AG, di seguito denominata «AXA». AXA è autorizzata dalla FINMA e ha sede legale in General Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur. AXA ha incaricato il proprio intermediario assicurativo con vincolo di mandato bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurigo, dell'amministrazione del contratto di assicurazione collettiva.

2. **Notifiche e comunicazioni**

   Tutte le dichiarazioni destinate a AXA riguardanti il rapporto assicurativo devono essere inviate ai nostri partner di assistenza a uno dei seguenti indirizzi, nella forma concordata nelle condizioni di assicurazione o prevista dalle disposizioni di legge, pena la non validità:

   a) Comunicazioni generali:

   - Sunrise GmbH, Thurgauerstrasse 101B, CH-8152 Glattpark (Opfikon)
   - insurance@sunrise.ch

   b) Notifiche di sinistro:

   Per i sinistri con data dell'evento anteriore al 1° gennaio 2027, il servizio sinistri indicato nella descrizione del servizio deve essere informato in modo veritiero, per iscritto o in formato elettronico, in merito alla causa e alle circostanze del danno (utilizzando il Online Self-Care Portal) o telefonicamente. Per i sinistri con data dell'evento successiva al 31 dicembre 2026, il sinistro deve essere denunciato all'indirizzo sunriseprotect.bolttech.ch.

   Tutte le comunicazioni sono validamente trasmesse da AXA nella forma concordata nelle condizioni di assicurazione o prevista dalle disposizioni di legge all'ultimo indirizzo svizzero di posta ordinaria o di posta elettronica noto.

   L'assicurato è pertanto invitato a comunicare immediatamente qualunque cambio di indirizzo.

   AXA ha facoltà di aggiornare unilateralmente gli indirizzi indicati per le comunicazioni ad essa destinate.

3. **Chi è l'assicurata?** L'assicurata è la Sunrise GmbH con sede in Thurgauerstrasse 101B, CH-8152 Glattpark (Opfikon), di seguito denominata "Sunrise".

4. **Chi è l'avente diritto?** Sono aventi diritto le persone assicurate residenti in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein che abbiano stipulato con Sunrise un contratto valido di telefonia mobile e abbiano aderito al contratto di assicurazione collettiva tra AXA quale assicuratore e Sunrise quale assicurata.

5. **Che cosa è assicurato?** I rischi assicurati e l'estensione della copertura assicurativa sono specificati nella descrizione della prestazione, nel contratto di telefonia mobile nonché nelle Condizioni generali di assicurazione (CGA). La presente copertura assicurativa costituisce un'assicurazione contro i danni.

6. **Come si calcola il premio?** L'ammontare del premio è indicato nel certificato di assicurazione.

7. **Quali sono le modalità di pagamento?** Il premio dovuto è esigibile mensilmente. Il premio assicurativo mensile viene riscosso dall'assicurata tramite la bolletta di telefonia mobile mensile.

8. **Quali obblighi e doveri ha lei in quanto avente diritto?** Durante il periodo contrattuale o in caso di sinistro:

   a) Eventuali modifiche contrattuali sostanziali, come ad es. la variazione del nome o dell'indirizzo dell'avente diritto, come pure la variazione del titolare di un contratto di telefonia mobile, devono essere comunicate all'assicurata.

   b) È necessario fornire immediatamente per iscritto o telefonicamente al servizio di assistenza per i sinistri riportato nelle descrizioni delle prestazioni un resoconto veritiero in merito alla causa del danno e a come si è verificato.

9. **Qual è la durata della copertura assicurativa?** La durata minima e le modalità di risoluzione sono riportate nelle Condizioni generali di assicurazione.

10. **Diritto di recesso ed effetti**

    La persona assicurata può revocare la propria adesione al contratto di assicurazione collettiva per iscritto o in altra forma che ne consenta la verifica testuale. Il periodo di recesso è di 30 giorni e decorre a partire dalla data di adesione da parte della persona assicurata. Il termine si considera rispettato se la persona assicurata comunica a Sunrise l'intenzione di recedere ovvero consegna all'ufficio postale la notifica di recesso entro l'ultimo giorno del termine previsto. Il diritto di recesso è escluso nel caso di copertura provvisoria e di accordi di durata inferiore a un mese. A seguito del recesso, l'adesione al contratto di assicurazione collettiva è da considerarsi nulla fin dall'inizio. La persona assicurata è tenuta a rimborsare i servizi già ricevuti ma non a corrispondere ulteriori risarcimenti a Sunrise. Ove risulti equo, la persona assicurata dovrà rimborsare, parzialmente o totalmente, i costi sostenuti da Sunrise per accertamenti particolari effettuati in buona fede da Sunrise in vista della stipula del contratto.

11. Come viene gestita la protezione dei dati personali?

In relazione alla stipulazione, preparazione ed esecuzione del contratto di assicurazione, AXA tratta dati personali (ad es. nome, indirizzo, data di nascita, dati di contatto), dati relativi al cliente e al contratto (ad es. informazioni sul dispositivo assicurato e sul rapporto contrattuale), dati finanziari e relativi al recupero crediti (ad es. informazioni sulle coordinate bancarie), nonché dati relativi ai sinistri e alle prestazioni (ad es. denunce di sinistro, perizie, documenti giustificativi). Tali dati sono trattati in particolare ai fini della valutazione del rischio e del premio, dell'esame e della gestione delle richieste, dei sinistri e delle prestazioni, dell'amministrazione del contratto, dell'adempimento degli obblighi di legge, della prevenzione delle frodi, delle analisi statistiche, delle ricerche di mercato e del marketing. Nella misura necessaria per tali finalità, i dati personali possono essere comunicati a società del Gruppo AXA, coassicuratori e riassicuratori, intermediari, fornitori di servizi (responsabili del trattamento), autorità, tribunali, periti e altri soggetti coinvolti nella catena assicurativa. AXA adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza dei dati personali. I dati personali sono conservati almeno per i periodi minimi previsti dalla legge e, in generale, per non meno di dieci anni dalla data di cessazione del contratto o di liquidazione del sinistro. Alla scadenza del periodo di conservazione applicabile, i dati sono cancellati o anonimizzati, salvo che un obbligo di legge ne imponga l'ulteriore conservazione. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati, inclusi i diritti degli interessati, sono disponibili all'indirizzo: www.axa.ch/it/informazioni/protezione-dei-dati.

Condizioni generali di assicurazione (CGA)

AXA Versicherungen AG con sede in General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur, di seguito denominata "AXA", risponde per le prestazioni concordate ai sensi del contratto di assicurazione collettiva con Sunrise GmbH, di seguito denominata “Sunrise” o assicurata, e riportate nel presente documento assicurativo nei confronti dei clienti aventi diritto (persone assicurate). Tali prestazioni sono definite dalle *Condizioni generali di assicurazione* (CGA) e integrate dalle disposizioni previste dalla Legge svizzera sul contratto d'assicurazione.

1. Decorrenza, durata e precondizione fondamentale per la copertura assicurativa

1.1. La copertura assicurativa Sunrise call protect concordata decorre dal momento dell'adesione al presente contratto di assicurazione collettiva. L'adesione al contratto può avvenire in qualsiasi momento a fronte della stipula di un contratto Sunrise di telefonia mobile valido. Il contratto di assicurazione può essere risolto in qualsiasi momento e senza preavviso mediante comunicazione a Sunrise GmbH. Il contratto di assicurazione si considera risolto il giorno successivo alla disdetta.

1.2. L'assicurazione copre unicamente il numero di cellulare registrato presso AXA, utilizzato nel quadro di un contratto di telefonia mobile stipulato tra Sunrise e la persona assicurata.

1.3. In caso di portabilità del numero, la copertura assicurativa decorre in ogni caso solo a partire dall'attivazione / esecuzione della portabilità.

1.4. La copertura assicurativa sussiste esclusivamente se al verificarsi di un evento assicurato sia già stato corrisposto il relativo premio assicurativo.

1.5. Diritto di recesso ed effetti:

La persona assicurata può revocare la propria adesione al contratto di assicurazione collettiva per iscritto o in altra forma che ne consenta la verifica testuale. Il periodo di recesso è di 30 giorni e decorre a partire dalla data di adesione da parte della persona assicurata. Il termine si considera rispettato se la persona assicurata comunica a Sunrise l'intenzione di recedere ovvero consegna all'ufficio postale la notifica di recesso entro l'ultimo giorno del termine previsto. Il diritto di recesso è escluso nel caso di copertura provvisoria e di accordi di durata inferiore a un mese.

A seguito del recesso, l'adesione al contratto di assicurazione collettiva è da considerarsi nulla fin dall'inizio. La persona assicurata è tenuta a rimborsare i servizi già ricevuti ma non a corrispondere ulteriori risarcimenti a Sunrise. Ove risulti equo, la persona assicurata dovrà rimborsare, parzialmente o totalmente, i costi sostenuti da Sunrise per accertamenti particolari effettuati in buona fede da Sunrise in vista della stipula del contratto.

2. Avente diritto

La copertura assicurativa spetta alla persona che risulta proprietaria del numero indicato nella polizza d'assicurazione.

3. Eventi assicurati e prestazioni

Uso improprio delle chiamate e del traffico dati Qualora alla persona assicurata, in seguito a rapina o furto del cellulare o del tablet, vengano addebitati costi di connessione e traffico dovuti all'uso improprio dei servizi di telefonia mobile mediante il numero di dispositivo assicurato (chiamate, SMS, MMS, trasferimento e trasmissione dei dati, caricamento e scaricamento dei dati, ecc.) nel periodo intercorso dal furto alla denuncia a Sunrise Sagl (blocco), AXA rimborsa tali costi fino ad un importo massimo di CHF 3’000.

4. Eventi non assicurati

4.1. Non sono assicurati danni causati da:

a) mancato rispetto delle istruzioni per l'uso del produttore;

b) modifiche delle proprietà originali del telefono cellulare o tablet assicurato;

c) dolo o colpa grave dell’avente diritto;

d) dimenticanza, smarrimento e perdita;

e) confisca da parte delle autorità, indipendentemente dal fatto che il sequestro del telefono cellulare o tablet sia avvenuto a seguito di atti illegali o meno;

f) virus;

g) atti commessi o tentati da parte dell’avente diritto che costituiscano reati, violazioni o abusi secondo le Condizioni commerciali generali del provider;

4.2. Non sono assicurati i seguenti danni/eventi:

a) guasti tecnici, ove coperti da diritti di garanzia o non riconducibili ad influssi esterni;

b) deprezzamento e danni puramente patrimoniali, mancato uso, perdita di dati, spese di spedizione e trasporto (restituzione, riparazione, ecc.);

c) danni al software;

d) danni indiretti derivanti dall’evento assicurato (danno patrimoniale, mancato uso, mancato guadagno, spese, ecc.);

4.3. Danni causati da eventi di guerra o terroristici e disordini di ogni tipo e misure adottate per contrastarli, o dovuti a catastrofi naturali, epidemie e pandemie.

4.4. Danni causati da incidenti con sostanze nucleari, biologiche o chimiche.

4.5. Eventi che rientrano tra le prestazioni di garanzia o nella responsabilità del produttore o del venditore.

4.6. Eventi che si erano già verificati alla data d'inizio del periodo assicurativo.

4.7. in caso di furto in un veicolo se non esistono evidenze

di effrazione violenta e il cellulare o tablet assicurato è stato lasciato in vista nell'abitacolo del veicolo.

4.8. Danni subiti quando il cellulare o il tablet assicurati erano utilizzati o custoditi da persone diverse dalla persona assicurata.

4.9. Nel caso in cui il numero IMEI, il numero MSISDN o il numero di serie di fabbrica (soltanto per tablet privi di connessione dati indipendente) del dispositivo assicurato non possa essere comunicato all'assicuratore.

4.10. In caso di rifiuto di erogazione di una prestazione da parte dell'assicuratore, gli eventuali costi per la restituzione alla persona assicurata del telefono cellulare o tablet danneggiato e già inviato per la riparazione sono a carico dell'avente diritto.

5. Obblighi e regole di condotta dell'avente diritto

5.1. L'avente diritto è tenuto ad adempiere pienamente ai propri obblighi contrattuali o previsti dalla legge in fatto di denuncia, informazione o condotta.

5.2. Il furto o la rapina del cellulare o del tablet devono essere segnalati a Sunrise GmbH entro 72 ore dalla verifica o dalla scoperta del furto o della rapina.

5.3. In caso di furto o rapina del cellulare o del tablet, è necessario richiedere il blocco della relativa scheda SIM entro 72 ore.

5.4. Il furto o la rapina devono essere segnalati al posto di polizia locale competente entro e non oltre 72 ore dalla verifica o dalla scoperta dell'evento. Su richiesta dell'assicuratore, unitamente alla notifica del sinistro dovrà essere inoltrata copia della denuncia alla polizia/verbale della polizia (tramite il numero del servizio clienti AXA di cui al comma 9).

5.5. La persona assicurata è tenuta a fare tutto il possibile per ridurre il danno e contribuire al suo chiarimento.

5.6. Se l'avente diritto può rivendicare prestazioni erogate da AXA anche nei confronti di terzi, deve salvaguardare tali diritti.

5.7. L'evento assicurato deve essere immediatamente notificato ad AXA o al partner di assistenza tecnica da AXA designato ad accettare la notifica del sinistro.

- La richiesta deve essere motivata e documentata. I seguenti documenti devono essere inviati su richiesta di AXA all'indirizzo di contatto di AXA riportato al punto 9:
- conferma di registrazione o di rinnovo contrattuale o rispettivamente scontrino/fattura che riporti il codice IMEI e il prezzo d'acquisto
- denuncia alla polizia/verbale della polizia, denuncia di sinistro (in caso di furto)
- elenco delle chiamate (fattura dettagliata del provider) relativo al mese corrente e ai tre mesi precedenti (qualora l'abuso riguardi le conversazioni/il traffico dati). Gli eventuali costi derivanti dalla richiesta dell'elenco delle chiamate sono a carico della persona assicurata.
- modulo di denuncia sinistro compilato (se richiesto da AXA).

6. Conseguenze della violazione degli obblighi e delle regole di condotta

6.1. Gli obblighi e le regole di condotta indicati nel presente contratto e le conseguenze della loro violazione non sono esaustivi; ulteriori obblighi e regole di condotta sono previsti dalla legge in materia di contratti di assicurazione.

6.2. Obbligo di notifica in caso di sinistro

In caso di violazione colposa dell'obbligo di notifica del sinistro da parte dell'obbligato, l'assicuratore ha facoltà di decurtare l'indennizzo dell'importo di cui sarebbe stato ridotto se la notifica fosse avvenuta tempestivamente. L'assicuratore è libero da vincoli contrattuali se l'obbligato non notifica immediatamente il sinistro allo scopo di impedire all'assicuratore l'accertamento in tempo utile delle circostanze che hanno condotto al verificarsi dell'evento temuto.

6.3. Obbligo di mitigare i danni

Laddove l'obbligato violi ingiustificatamente l'obbligo di mitigare i danni, l'assicuratore ha il diritto di decurtare l'indennizzo dell'importo di cui sarebbe stato ridotto se l'obbligo fosse stato rispettato.

6.4. Obbligo di trasmissione della documentazione e di informazioni

Qualora le informazioni e i documenti necessari per la determinazione della richiesta d'indennizzo non siano trasmessi o presentati dall'obbligato entro 30 giorni dalla richiesta scritta dell'assicuratore a pena di conseguenze, il diritto all'indennizzo non viene riconosciuto.

6.5. In caso di violazione di altri obblighi contrattuali e di regole di condotta, l'obbligo di prestazione dell'assicuratore decade. Tale effetto giuridico non si verifica se:

- la violazione è da considerarsi esente da colpa alla luce delle circostanze specifiche, ovvero
- l'obbligato dimostra che la violazione non ha avuto effetti sul verificarsi dell'evento temuto e sull'entità delle prestazioni dovute dall'assicuratore – a condizione che si tratti di un obbligo o regola di condotta che può avere un effetto sul verificarsi di un evento temuto o sull'entità delle prestazioni dovute dall'assicuratore.

7. Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di assicurazione cadono in prescrizione cinque anni dopo il verificarsi dell'evento che motiva l'obbligo di prestazione.

8. Foro competente

Eventuali azioni legali nei confronti di AXA possono essere intentate presso il tribunale della sede della società oppure presso il domicilio svizzero dell'avente diritto.

9. Indirizzo di contatto

Fornitore di servizi autorizzato:

bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurich

Hotline: +41 800 561 370 *

E-Mail: contact.sunrise@bolttech.eu

Website: sunriseprotect.bolttech.ch

*(*I* costi *corrispondono ai costi di una chiamata nella tariffa locale. I costi possono essere variabili a seconda del fornitore.)*