



# Assurance téléphone mobile et tablette /

## Conditions générales d'assurance (CGA)

Edition 03.2017

### L'essentiel en bref

AXA Assurances SA et Swisscom (Suisse) SA sont liées par des rapports contractuels collectifs. Le client conclut un contrat d'adhésion. Les conditions générales d'assurance (CGA) renseignent de manière détaillée sur les éléments de ce contrat.

#### Qui est l'assureur?

L'assureur est AXA Assurances SA, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur (ci-après «AXA»), société anonyme filiale du Groupe AXA et dont le siège est à Winterthur.

#### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenaustrasse 6, 3048 Worblaufen (ci-après «Swisscom»).

#### Quelles données AXA utilise-t-elle et de quelle façon?

AXA conserve et traite les données (données relatives au client, à l'appareil et à d'éventuels sinistres) qui lui sont nécessaires pour le traitement des sinistres et à des fins d'analyses statistiques. Les données sont conservées sur des supports électroniques dans le respect des délais légaux. AXA peut transmettre les données à des tiers impliqués dans la gestion du contrat et des sinistres en conformité avec son obligation de garder le secret et avec la loi fédérale sur la protection des données (LPD). A des fins de simplification administrative, les sociétés du Groupe AXA opérant en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein s'accordent un droit d'accès mutuel aux données de base des clients et aux données de base des contrats ainsi qu'à l'aperçu des sinistres. En outre, l'utilisateur légitime consent à ce que le Groupe AXA prenne contact avec lui par écrit (par courrier ou par e-mail)

- une fois au cours de la durée de l'assurance dans le but d'attirer son attention sur des offres spéciales d'AXA;
- une fois à l'échéance de la durée de l'assurance pour l'informer de la possibilité de bénéficier d'une solution d'assurance subséquente pour son téléphone mobile ou sa tablette (p. ex. dans le cadre d'une assurance de l'inventaire du ménage).

- les dommages dus à l'usure et à la corrosion;
- les dommages dus à des rayures, au craquèlement ou à l'endommagement de la peinture;
- les dommages consécutifs à un abus de confiance ou à un détournement;
- les dommages résultant de la confiscation, la saisie, l'endommagement ou la destruction par des organes étatiques;
- les dommages subis par des appareils dont la garantie de l'appareil est échue et qui résultent d'interventions non réalisées par Swisscom ou effectuées sans son consentement.

#### A2.2 Utilisation abusive après un vol

A2.2.1 Si, après le vol de son téléphone mobile ou de sa tablette, l'ayant droit se voit facturer, entre le moment du vol et le blocage de la carte SIM (au numéro de contact Swisscom 0800 800 800), des frais de raccordement et de communication dans le cadre d'une utilisation abusive (communications, SMS, MMS, transfert et transmission de données, chargement ou téléchargement de données, etc.), AXA rembourse ces frais jusqu'à concurrence de 2000 CHF. AXA n'est pas tenue de verser des prestations si le vol du téléphone mobile ou de la tablette n'a pas été signalé à l'opérateur de téléphonie mobile dans les 48 heures, que la carte SIM concernée n'a pas été bloquée et que le vol n'a pas été déclaré au poste de police compétent.

#### A2.2.2 Ne sont pas assurés dans le cadre de cette couverture:

- l'utilisation abusive après un vol en cas de non-respect des obligations de diligence générales;
- les dommages résultant de la confiscation, la saisie, l'endommagement ou la destruction par des organes étatiques.

### A3 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

### A4 Prestations assurées

A4.1 Le téléphone mobile / la tablette est assuré(e) à la valeur à neuf d'un appareil identique au moment de la survenance du dommage, cette valeur étant toutefois limitée à un maximum de 2000 CHF. Un appareil similaire est remis lorsqu'aucun appareil identique n'est disponible.

A4.2 L'utilisation abusive après un vol est assurée jusqu'à concurrence de 2000 CHF.

### A5 Franchise

A5.1 La franchise s'élève à 70 CHF par événement.

A5.2 La franchise ne s'applique pas à la couverture en cas d'utilisation abusive après un vol, prévue au point A2.2.1.

### A6 Exclusions générales

Lors d'événements de guerre, de violations de neutralité, de révolutions, de rébellions, de révoltes, d'actes de terrorisme, de troubles intérieurs – c'est-à-dire d'actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés lors d'attroupements, de désordres ou de mouvements de rue – et des mesures prises pour y remédier, lors de tremblements de terre, d'éruptions volcaniques ou de modifications de la structure du noyau de l'atome, AXA n'est tenue d'octroyer des prestations que si le preneur d'assurance prouve que le sinistre n'est nullement en rapport avec ces événements.

## Conditions générales d'assurance (CGA)

### Partie A

#### Etendue du contrat

##### A1 Appareil assuré

Est assuré(e) le téléphone mobile ou la tablette qui a été acheté(e) via un canal de distribution de Swisscom et **qui bénéficie d'une garantie de l'appareil** et pour lequel/laquelle l'assurance correspondante a été souscrite.

##### A2 Risques assurés

A2.1 Endommagement soudain et imprévu dû à des facteurs externes

###### Ne sont pas assurés:

- le vol;
- la perte (fait d'oublier, de perdre ou d'égarer l'objet; sont également concernés les appareils qui ne peuvent plus être récupérés);
- les dommages dus à l'action progressive de la température et des conditions atmosphériques;

## Partie B

### Dispositions diverses

#### B1 Action directe découlant du contrat collectif

Swisscom règle les sinistres sur mandat d'AXA. L'utilisateur légitime qui n'approuve pas le règlement du sinistre effectué par Swisscom peut s'adresser directement à AXA (droit d'action directe).

#### B2 Durée du contrat d'adhésion

**B2.1** L'assurance débute le jour de la remise ou de l'envoi de l'appareil acheté. Elle est conclue pour une durée minimale de 12 mois. Si elle n'est pas résiliée, l'assurance se prolonge de 12 mois, étant entendu qu'au cours de la deuxième année, elle peut être résiliée à tout moment pour la fin du mois en cours. Pour les appareils Apple sans prolongation de garantie (garantie légale de 2 ans, durée de garantie d'un an), l'assurance est conclue pour une durée fixe de 12 mois.

**B2.2** La durée maximale de l'assurance ne peut en aucun cas excéder la durée de garantie de l'appareil.

**B2.3** Si l'utilisateur fait usage de son droit de retour de 14 jours, l'assurance est annulée et la prime facturée en proportion de la durée écoulée jusqu'au jour de la restitution effective de l'appareil à Swisscom.

**B2.4** En cas de sinistre, l'assurance s'éteint dans les cas de figure suivants: en cas de dommage total, lorsque le montant cumulé de plusieurs sinistres dépasse le prix catalogue de l'appareil ou en cas de vol ou de perte de l'appareil.

#### B3 Prime

**B3.1** La prime est échue lors de la conclusion du contrat entre Swisscom et l'utilisateur légitime. Swisscom établit les factures périodiques (mensuelles ou bimestrielles) correspondantes.

**B3.2** Les délais impartis doivent être respectés en cas de paiement sur facture. Si la facture n'est pas réglée dans le délai imparti, Swisscom prend les mesures de recouvrement nécessaires et la couverture d'assurance est suspendue jusqu'au paiement des primes arriérées et des frais d'abonnement.

#### B4 Droit applicable

Le présent contrat d'adhésion est régi par le droit matériel suisse.

#### B5 For

Les tribunaux suisses ordinaires sont compétents pour les litiges relevant du contrat d'adhésion.

## Partie C

### Sinistre

#### C1 Prestations

**C1.1** L'indemnité est calculée sur la base du montant nécessaire pour la nouvelle acquisition (prix d'achat toutes taxes comprises) d'une chose identique au moment du sinistre (= valeur de remplacement), mais elle ne peut excéder 2000 CHF. En cas de dommage partiel, les frais de réparation sont remboursés, au maximum toutefois à concurrence de la valeur nécessaire pour une nouvelle acquisition. Lorsqu'aucun appareil identique n'est disponible, l'indemnisation s'effectue sur la base de la valeur d'un appareil similaire.

**C1.2** Dans le cadre de l'indemnisation selon le point A4, Swisscom peut mettre à disposition un nouvel appareil ou réparer le téléphone mobile/la tablette endommagé(e). L'appareil de remplacement peut être un appareil neuf ou un appareil identique/similaire remis à neuf.

#### C2 Devoirs de diligence et incombances

**C2.1** En cas d'endommagement de l'appareil assuré, l'utilisateur légitime est tenu:

C2.1.1 lorsque le sinistre s'est produit en Suisse, de se rendre avec son appareil endommagé dans un point de vente de Swisscom et, une fois la réparation effectuée, de s'acquitter de la franchise auprès de Swisscom;

C2.1.2 lorsque le sinistre est survenu à l'étranger, d'informer AXA.

**C2.2** En cas d'utilisation abusive après un vol, l'utilisateur légitime doit:

C2.2.1 aviser immédiatement la police, demander l'ouverture d'une enquête officielle et ne pas faire disparaître ou modifier les traces de l'acte sans le consentement de la police;

C2.2.2 prévenir l'opérateur de téléphonie mobile dans un délai de 48 heures et faire bloquer la carte SIM (au numéro de Swisscom 0800 800 800);

C2.2.3 informer AXA sans délai si l'utilisation abusive entraîne des frais dont le montant est connu;

C2.2.4 faire parvenir à AXA les pièces justificatives d'une utilisation abusive.

#### C3 Réduction de l'indemnité

**C3.1** L'utilisateur légitime est tenu d'observer la diligence nécessaire et de prendre en particulier les mesures commandées par les circonstances pour protéger la chose assurée contre les risques couverts.

**C3.2** En cas de violation fautive de prescriptions légales, de dispositions contractuelles ou d'incombances, l'indemnité peut être réduite ou entièrement supprimée dans la mesure où la surveillance, l'étendue ou la détermination du dommage en a été influencée. Il n'est procédé à aucune réduction si le comportement de l'ayant droit n'a pas influé sur le dommage.

#### C4 Échéance de l'indemnité pour utilisation abusive après un vol

**C4.1** L'indemnité échoit 30 jours après réception par AXA des documents qui lui sont indispensables pour déterminer le montant du dommage et son obligation de servir des prestations.

**C4.2** L'obligation d'indemnisation incombant à AXA est différée aussi longtemps qu'une faute de l'ayant droit empêche la détermination ou le paiement de l'indemnité.

**C4.3** En particulier, l'échéance est repoussée tant que

C4.3.1 des doutes subsistent quant au droit de bénéficier du paiement;

C4.3.2 l'ayant droit fait l'objet d'une enquête de police ou d'une instruction pénale en raison du sinistre, et que la procédure n'est pas close.