



Dispositions «Easy Protection»

Édition 9.2023

1. Champ d'application

La conclusion d'une garantie «Easy Protection» (ci-après «extension de garantie» ou «garantie étendue») suppose l'achat, par le biais d'un canal de vente de Swisscom, d'un nouveau téléphone portable ou d'une nouvelle tablette disposant de la garantie usuelle de 2 ans proposée par Swisscom (ci-après «garantie standard») et dont le prix d'origine (hors abonnement) n'excède pas CHF 2500.--.

2. Cas couverts par la garantie étendue

Sont considérées comme des cas de garantie étendue les détériorations soudaines et imprévues provenant de l'extérieur. Sont également considérés comme des cas de garantie étendue les frais de raccordement et de connexion en cas de vol, aux conditions du chiffre 3.

Ne sont notamment pas des cas de garantie étendue:

- le vol;
- la perte (appareil oublié, perdu ou égaré; en sont également exclus les appareils qui ne peuvent plus être fournis);
- les dommages causés par les effets progressifs de la température et des conditions atmosphériques;
- les dommages causés par la dégradation et l'usure normales;
- les dommages causés par des rayures, des éclats ou des dégâts à la peinture;
- les dommages suite à un abus de confiance ou à un détournement;
- les dommages résultant de la confiscation, de l'enlèvement, de l'endommagement ou de la destruction par des organes étatiques;
- les dommages causés par des interventions qui n'ont pas été effectuées par Swisscom ou qui l'ont été sans son autorisation;
- les dommages couverts par la garantie standard ou la garantie du fabricant, si lesdites garanties ont expiré.

3. Frais de raccordement et de connexion en cas de vol

Swisscom prend à sa charge, aux conditions suivantes et à concurrence d'un montant maximal de CHF 2000.--, les frais de raccordement et de connexion occasionnés au client par une utilisation abusive suite à un vol de l'appareil (transfert d'appel, SMS, MMS, transfert et transmission de données, téléchargement de données, etc.).

Pour bénéficier de cette prise en charge, le client doit (cumulativement):

- avoir observé les règles générales de diligence lors de l'utilisation de l'appareil;
- annoncer le vol au poste de police compétent;
- informer Swisscom dans les 48 heures et faire bloquer la carte SIM (numéro de contact Swisscom 0800 800 800).

4. Existence d'un cas de garantie étendue

Si, pendant la durée contractuelle, l'appareil fait l'objet d'un cas de garantie étendue et qu'il n'existe aucun motif d'exclusion (chiffres 5 et 8), les dispositions suivantes s'appliquent:

- Le client peut s'adresser au point de vente ou au service clients de Swisscom. Le dépôt et le retrait de l'appareil sont à la charge du client;
- Le client supporte, par cas de garantie étendue, une franchise de CHF 70.-- par appareil dont le prix d'origine (hors abonnement) n'excède pas CHF 849.99, ou de CHF 100.-- par appareil avec un prix d'origine (hors abonnement) dès CHF 850.--;
- L'extension de garantie couvre au maximum deux événements par année contractuelle. La valeur de la prestation de garantie étendue est limitée, par événement, au prix d'origine de l'appareil (hors abonnement) au maximum;
- Swisscom peut, à sa discrétion, réparer ou remplacer l'appareil (appareil de remplacement);
- En présence d'un cas de garantie étendue, les chiffres 1 à 3 des conditions de réparation de Swisscom s'appliquent en cas de réparation. Il est notamment renvoyé aux obligations de sauvegarde des données énoncées au chiffre 2 des conditions de réparation;
- Si Swisscom remplace l'appareil, il peut s'agir d'un appareil neuf ou remis à neuf, identique ou équivalent. Les appareils/pièces remplacés deviennent la propriété de Swisscom. Si le client ne restitue pas l'appareil ainsi remplacé dans le délai imparti par Swisscom, Swisscom est en droit de facturer la valeur à neuf actuelle de l'appareil.

5. Exclusion et limitation de garantie

La prestation de garantie étendue est exclue ou son ampleur est réduite si le client n'a pas fait preuve de la diligence requise lors de l'utilisation de l'appareil, en particulier s'il n'a pas pris les mesures commandées par les circonstances pour protéger l'appareil. Il n'y a pas d'exclusion ou de limitation de garantie si le client prouve que son comportement n'a eu aucun impact sur la survenance du cas de garantie étendue ni sur l'ampleur et la constatation du dommage.

Les dispositions relatives au retard de paiement (chiffre 8) demeurent en outre réservées.

Sous réserve du chiffre 3, Swisscom ne fournit pas de prestations en cas de vol ou de perte de l'appareil.

La garantie étendue est exclue en cas d'événements de guerre, de violation de la neutralité, de rébellion, de soulèvement, de terrorisme, de troubles intérieurs – tels que les actes de violence dirigés contre des

personnes ou des objets à l'occasion d'attroupements, de bagarres ou d'émeutes – et de mesures prises pour y remédier, de tremblements de terre, d'éruptions volcaniques, d'impulsions électromagnétiques étendues (p. ex. en cas de tempête solaire), de cyberévénements (p. ex. virus, chevaux de Troie, vers ou autres événements similaires), de réaction nucléaire, de rayonnement radioactif ou de contamination radioactive, à moins que le client ne prouve que le cas de garantie étendue ne présente aucun lien avec lesdits événements.

Par ailleurs, la prestation de garantie étendue est exclue dans la mesure où cette dernière exposerait Swisscom à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu d'une résolution de l'ONU ou de sanctions, de lois ou de règlements commerciaux ou économiques de la Suisse ou d'un autre ordre juridique applicable à Swisscom.

6. Début et durée de la garantie étendue

La garantie étendue débute le jour de la conclusion d'Easy Protection. Si la remise ou l'envoi de l'appareil acheté a lieu ultérieurement, la garantie étendue débute le jour de la remise ou de l'envoi de l'appareil acheté.

«Easy Protection» a une durée fixe de 12 mois (durée minimale de contrat) et peut être résiliée par chaque partie – sous réserve du paragraphe ci-après – moyennant un délai de résiliation de 90 jours, en fin de durée minimale de contrat. En l'absence de résiliation, «Easy Protection» est prolongée pour une durée indéterminée et peut être résiliée par chaque partie – sous réserve du paragraphe ci-après – moyennant un délai de résiliation de 90 jours.

Si un cas de garantie étendue se produit ou est annoncé durant la première ou la deuxième année contractuelle, la durée minimale de contrat passe à 24 mois. Les dispositions de la durée minimale de contrat d'origine ne changent pas concernant la résiliation, la prolongation et l'exigibilité des frais (chiffre 7), le retard de paiement (chiffre 8) et les modifications (chiffre 9).

Si le client fait usage de son droit de retour de 14 jours, la garantie étendue prend fin au moment de la restitution effective de l'appareil à Swisscom et les frais qui en résultent sont dus proportionnellement (pro rata temporis).

7. Frais

Le prix (frais) pour la prestation de garantie étendue devient exigible à la conclusion du contrat, mais est facturé périodiquement par Swisscom (paiement chaque mois ou tous les deux mois).

Au terme de la durée minimale de contrat, les frais sont exigibles mensuellement et facturés périodiquement par Swisscom (paiement chaque mois ou tous les deux mois).

8. Retard de paiement

En cas de paiement par facture, les délais fixés par Swisscom doivent être respectés. Si un cas de garantie étendue survient alors qu'un paiement est en retard, le client n'a pas droit aux prestations de garantie.

En cas de retard de paiement, Swisscom est en droit de résilier le contrat à titre extraordinaire. Si le client règle les arriérés de paiement avant que Swisscom ne résilie le contrat, le contrat de garantie étendue se poursuit et il n'y a plus d'exclusion de garantie en raison du retard de paiement pour les cas de garantie étendue qui surviennent ultérieurement.

Si le client a des arriérés et que Swisscom résilie le contrat de manière extraordinaire au cours de la première année contractuelle (durée minimale de contrat), tous les montants dus jusqu'à l'expiration des 12 mois sont facturés au client. Même en cas de paiement desdits arriérés, il n'existe plus de contrat après la résiliation et les prestations de garantie étendue sont donc exclues.

Si le client a des arriérés et que Swisscom résilie le contrat de manière extraordinaire après écoulement des 12 premiers mois, tous les montants dus jusqu'à la résiliation du contrat avec effet immédiat sont facturés au client.

9. Modifications

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment les frais, les prestations et les dispositions d'Easy Protection. Swisscom communique au client lesdites modifications de manière appropriée (p. ex. informations sur la facture ou par e-mail).

En cas de modification au détriment du client, Swisscom l'informe en temps utile et ce dernier peut résilier le contrat par anticipation pour la date d'entrée en vigueur desdites modifications sans encourir de conséquences financières. S'il ne le fait pas, il accepte les modifications. Si une durée minimale de contrat est en cours, une augmentation des frais n'entre en vigueur qu'à la fin de cette dernière.

10. Collaboration avec AXA

Swisscom collabore avec AXA Assurances SA (AXA) pour fournir l'extension de garantie «Easy Protection» (en particulier dans les domaines de contrôle de la qualité et de la couverture du risque financier). Le client prend connaissance du fait qu'AXA reçoit les données du client dont elle a besoin à des fins de contrôle et de statistiques.

11. For et droit applicable

Les tribunaux suisses ordinaires sont compétents pour connaître des litiges découlant du contrat de garantie étendue. Le présent contrat est soumis au droit suisse.