



Dispositions «Protection Plus»

Édition 04.2020

1 Champ d'application

La conclusion d'une garantie «Protection Plus» (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 (sans abonnement) n'excède pas CHF 2000.–.

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 un détournement;
- ✓ les dommages résultant de la confiscation, de l'enlèvement, de l'endommagement ou de la destruction par des organes étatiques;
- ✓ les dommages aux appareils pour lesquels la garantie standard est éteinte;
- ✓ 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 fabricant.

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

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

4. Existence d'un cas de garantie étendue

Si, pendant la durée de la garantie standard, 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, 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.–;
- ✓ Pendant la durée du contrat, la valeur de la prestation de garantie est limitée au prix d'achat (prix d'origine) d'un appareil identique au moment du cas de garantie, mais au maximum à CHF 2000.–;
- ✓ Swisscom peut, à son choix, 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 garantie est exclue ou son étendue 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 de garantie 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.

Demeurent en outre réservées les dispositions relatives au retard de paiement (chiffre 8).

Swisscom ne fournit plus de prestations lorsque le montant cumulé des prestations fournies dans un ou plusieurs cas de garantie dépasse le prix catalogue de l'appareil; il en va de même 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 révolution, 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 ou de modifications de la structure nucléaire, à moins que le client ne prouve que le cas de garantie étendue ne présente aucun lien avec ces événements.

6. Début et durée de la garantie étendue

La garantie étendue débute le jour de la remise ou de l'envoi de l'appareil acheté. Elle a une durée fixe de 24 mois. À l'expiration des 12 premiers mois, le client peut cependant résilier la garantie étendue à tout moment pour la fin du mois en cours, à moins qu'il n'ait annoncé un sinistre.

La durée maximale de la garantie étendue n'excède jamais la garantie de l'appareil proprement dite.

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).

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, 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. Collaboration avec AXA

Swisscom collabore avec AXA Assurances SA (AXA) pour fournir l'extension de garantie «Protection Plus» (en particulier dans les domaines de contrôle de la qualité et de la couverture du risque financier). Le client déclare consentir à ce qu'AXA reçoive les données du client,

- ✓ dont elle a besoin à des fins de contrôle et de statistiques;
- ✓ qui permettent à AXA de contacter le client pendant la durée et à la fin de la garantie étendue, afin de l'informer d'une éventuelle solution pour remplacer la garantie.

10. For et droit applicable

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