

FAQ Assurance téléphone mobile et tablette d'AXA Winterthur et de Swisscom (Suisse SA) – (5^e édition - 07.2014)

Conclusion de l'assurance		
1	Quand peut-on conclure cette assurance?	<ul style="list-style-type: none"> L'assurance peut être conclue à l'achat d'un nouveau téléphone mobile, d'un smartphone ou d'une tablette. L'assurance peut être également conclue dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> ➢ après l'achat d'un téléphone mobile, d'un smartphone ou d'une tablette; ➢ après la réparation d'un dommage. <p>Important</p> <ul style="list-style-type: none"> Toute conclusion avec effet rétroactif est impossible.
2	Pour quels appareils mobiles est-il possible de conclure une assurance?	<p>Conclusion possible pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> les téléphones mobiles, smartphones inclus les tablettes
3	Où peut-on conclure une assurance?	<p>L'assurance peut être conclue aux endroits suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Magasins Swisscom Boutique en ligne Swisscom <p>Important:</p> <ul style="list-style-type: none"> La conclusion ultérieure d'une assurance (après l'achat ou une réparation) ne peut être effectuée qu'auprès d'un point de vente répertorié figurant sur le Shop Locator de Swisscom (Suisse) SA, à condition que l'appareil ait été acheté dans un Swisscom Shop (l'achat en ligne et sur la hotline est exclu).
4	Quelles personnes peuvent conclure une telle assurance?	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes ayant leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein peuvent conclure l'assurance lorsqu'elles achètent un téléphone portable. Les clients ayant leur domicile à l'étranger peuvent selon les «Directives Swisscom Postpaid nouvelles inscriptions» conclure l'assurance lorsqu'elles souscrivent un abonnement chez Swisscom. <p>Remarque:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le propriétaire peut être une autre personne. Dans ce cas, ses données doivent être enregistrées, numéro de téléphone compris. Ex.: A). Jean Modèle achète un téléphone portable pour sa fille avec contrat. Le contrat est au nom de la fille → L'enregistrement se fait sous le nom de la fille. B). Jean Modèle achète un téléphone portable pour sa fille avec contrat. Le contrat est au nom de Jean Modèle → L'enregistrement se fait sous le nom de Jean Modèle.
5	Où peut-on trouver les détails de cette assurance?	<ul style="list-style-type: none"> Site www.axa.ch/mobile sous «L'essentiel en bref» Site www.swisscom.ch sous Mobile → Services supplémentaires → Portables & tablettes Dans le prospectus du produit sous: <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'essentiel en bref ➢ Votre assurance en bref ➢ Conditions générales d'assurance (CGA)
6	Faut-il prendre une assurance pour chaque appareil mobile?	<ul style="list-style-type: none"> Oui, l'assurance doit être conclue pour chaque appareil.

7	Marche à suivre en cas de questions sur l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> Le client peut adresser ses questions concernant l'assurance par écrit via www.axa.ch/mobile (e-mail à mobilephone.axabox@axa.ch ou via «Questions sur l'assurance»).
---	--	---

Couvertures d'assurance		
8	<p>Quels sont les risques assurés?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Endommagement (soudain, imprévu, du fait de facteurs externes) • Utilisation abusive après un vol, jusqu'à concurrence de 1500 CHF • Les conditions générales d'assurance sont déterminantes (point A2 CGA). <p><u>Important:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le vol (y c. la perte) n'est pas couvert! • Le risque de vol est en général couvert dans le cadre de l'assurance de l'inventaire du ménage. Dans ce cas, veuillez prendre contact avec votre assureur Inventaire du ménage.
9	<p>Qu'en est-il lorsque certaines fonctions ne marchent plus? S'agit-il d'événements assurés?</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le bouton de mise en marche ne fonctionne plus – La fonction appareil photo ne s'active plus – etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Il convient de faire examiner par Swisscom s'il s'agit d'un cas de garantie. • Si ce n'est pas un cas de garantie, la couverture est accordée dans la mesure où les fonctions ne marchent plus en raison d'un endommagement soudain et imprévu du fait de facteurs externes. • Si les conditions susmentionnées ne sont pas remplies, il s'agit d'événements qui ne sont pas assurés et qui ne sont donc pas pris en charge par AXA.
10	Quelles sont les prestations assurées?	<ul style="list-style-type: none"> • Le téléphone mobile ou la tablette concerné(e) est assuré(e) à sa valeur à neuf, au maximum au prix catalogue de Swisscom, qui est toutefois limité à 1500 CHF. • L'utilisation abusive après un vol est assurée jusqu'à concurrence de 1500 CHF.
11	A combien s'élève la franchise?	<ul style="list-style-type: none"> • Endommagement: 50 CHF par événement • Utilisation abusive: 0 CHF
12	Où l'assurance est-elle valable?	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le monde entier
13	De quand à quand l'assurance est-elle valable?	<p>Début: conclusion de l'assurance à l'achat d'un appareil mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date d'achat de l'appareil fait foi. <p>Fin: conclusion de l'assurance à l'achat d'un appareil mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • La couverture d'assurance s'éteint automatiquement 24 mois après la date d'achat et ne peut pas être prolongée. <p>Début: conclusion de l'assurance ultérieure après l'achat d'un appareil mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date de conclusion de l'assurance fait foi. <p>Fin: conclusion de l'assurance ultérieure après l'achat d'un appareil mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • La couverture d'assurance s'éteint automatiquement à l'expiration de la garantie (24 mois après la date d'achat de l'appareil) accordée par Swisscom et ne peut être prolongée.
14	Dans quels cas l'assurance s'éteint-elle de manière anticipée?	<p>L'assurance s'éteint:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en cas de dommage total; • lorsque le montant cumulé de plusieurs sinistres dépasse le prix catalogue de l'appareil mobile; • en cas de perte/de vol de l'appareil.

15	Que se passe-t-il lorsqu'un événement non assuré survient?	<ul style="list-style-type: none"> • Le dommage n'est pas payé par l'assurance • En cas de perte / vol de l'appareil, l'assurance s'éteint de manière anticipée.
----	---	--

Enregistrement		
16	Comment puis-je accéder à la page d'enregistrement?	<ul style="list-style-type: none"> Entrez l'adresse suivante dans votre navigateur Internet: www.axa.ch/mobile ou <ul style="list-style-type: none"> Cherchez axa.ch/mobile dans Google → Cliquez sur le lien correspondant
17	Existe-t-il une aide pour l'enregistrement?	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible de télécharger un guide à partir de www.axa.ch/mobile, «Aide à l'enregistrement». En cliquant sur le mot «Aide» sur la page www.axa.ch/mobile, le client peut en outre signaler les difficultés qu'il rencontre pour s'enregistrer, ce qui sera alors fait pour lui.
18	Questions sur l'enregistrement	<p>Les questions concernant l'enregistrement peuvent être posées sous «Assistance technique», sur la page www.axa.ch/mobile.</p> <p>Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> je n'ai pas réussi à m'enregistrer etc.
19	Comment se déroule l'enregistrement?	<p>Procédure d'enregistrement:</p> <ol style="list-style-type: none"> Saisissez l'URL dans le navigateur Internet (Explorer, Firefox, Google Chrome) www.axa.ch/mobile. Entrez l'adresse e-mail, saisissez le mot de passe pour le compte (pour une connexion ultérieure) et cliquez sur le bouton «envoyer». Remplissez les données vous concernant et cliquez sur le bouton «Inscription»: <ul style="list-style-type: none"> Titre de civilité Nom, prénom Langue Pays Téléphone mobile (attention au format) Entrez le code d'activation figurant sur la carte client (dans le prospectus) et cliquez sur le bouton «Veuillez saisir votre code». Complétez les données concernant votre téléphone mobile ou votre tablette et votre adresse, puis cliquez sur le bouton «envoyer»: <ul style="list-style-type: none"> Marque du téléphone mobile ou de la tablette (sélectionner) Modèle N° IMEI Date d'achat Rue, n° NPA, localité
20	Problèmes avec le code d'activation	<ul style="list-style-type: none"> Signalez le problème sous «Aide». La demande est examinée, puis le client est contacté.
21	Où se trouve le n° IMEI?	<ul style="list-style-type: none"> Entrez le code *#06# dans le téléphone portable ou dans la tablette, puis sélectionnez «Composer». Le n° IMEI s'affiche alors sur l'écran. ou <ul style="list-style-type: none"> Le n° IMEI figure sur la quittance d'achat de Swisscom.
22	Que faire si on n'a pas d'adresse e-mail?	<ul style="list-style-type: none"> Créer un compte e-mail. ou <ul style="list-style-type: none"> Renoncer à l'enregistrement. Swisscom transmet à AXA les données nécessaires. Si un cas de sinistre survient avant leur transmission, on attend leur réception et/ou le client peut fournir la quittance d'achat de Swisscom comme preuve.
23	Que faire lorsque, après la saisie de l'adresse	Cela signifie que le client est déjà enregistré auprès d'AXA

	e-mail, le site demande de saisir le mot de passe?	<p>avec cette adresse e-mail et qu'il existe déjà un compte répondant à l'adresse e-mail saisie. Pour des raisons tenant à la protection des données, aucun nouveau mot de passe ne peut être attribué: il faut utiliser celui qui existe. Si ce dernier n'est pas connu, il peut être demandé sous «J'ai oublié mon mot de passe».</p> <p>Marche à suivre en cas d'oubli du mot de passe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Via «Demander le mot de passe», le mot de passe existant est désactivé. • Cette opération déclenche l'envoi d'un e-mail contenant un lien permettant de demander un nouveau mot de passe. • Ouvrez ce lien et choisissez un nouveau mot de passe. • Retournez sur www.axa.ch/mobile et procédez à l'enregistrement.
24	Comment peut-on enregistrer plusieurs appareils mobiles?	<p>Si vous avez fait l'acquisition de plusieurs appareils mobiles (téléphones mobiles ou tablettes) avec les assurances correspondantes, ces appareils peuvent être enregistrés sur le même compte.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enregistrez le premier appareil mobile 2. Pour enregistrer un autre appareil mobile, cliquez sur le bouton «Téléphone portable enregistré» et entrez le code d'activation et les autres données concernant cet autre appareil mobile. <p>Remarque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faut enregistrer tous les appareils mobiles, même s'ils ont tous le même code d'activation (dans la mesure où ils sont inclus dans l'assurance).
25	E-mail ou SMS de confirmation non reçu	<ul style="list-style-type: none"> • Pour obtenir une confirmation par SMS, il est essentiel que le numéro de téléphone mobile soit saisi sur la page d'enregistrement au format international indiqué en exemple: +41791234567 • Si le service d'envoi d'e-mail ou de SMS n'a pas fonctionné, il est possible de demander par e-mail une confirmation d'enregistrement via «Assistance technique».
26	La couverture d'assurance existe-t-elle même en l'absence d'enregistrement?	<ul style="list-style-type: none"> • Le téléphone mobile ou la tablette pour lequel/laquelle a été conclue l'assurance est assuré(e) même si l'enregistrement n'a pas été réalisé. • L'enregistrement permet toutefois un traitement rapide et facile en cas de sinistre.
27	Quelle est la marche à suivre si l'on ne souhaite pas recevoir les AXA News?	Une fois l'enregistrement effectué sur www.axa.ch/mobile , il est possible de se désabonner de la Newsletter , sous « Mes paramètres ».
Sinistre		
28	Quelle est la marche à suivre en cas de sinistre?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apportez l'appareil mobile endommagé dans un Swisscom Shop. 2. Le Swisscom Shop décide de sa réparation ou de son remplacement. 3. Acquittez les frais auprès de Swisscom. 4. Après réparation, complétez le formulaire de déclaration de sinistre sur www.axa.ch/mobile, mettez en pièces jointes la facture/le justificatif de paiement remis par Swisscom et envoyez le tout directement à AXA. <p><u>ou</u></p> <p>Imprimez la déclaration de sinistre et envoyez-la à AXA par la Poste, accompagnée de la facture/du</p>

		<p>justificatif de paiement.</p> <p>Remarque:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'adresse à laquelle envoyer la déclaration de sinistre ainsi que la facture/le justificatif de paiement est la suivante: AXA Winterthur Service Center Case postale 357 8401 Winterthur Si la réparation est confiée à une autre entreprise que Swisscom, aucun remboursement n'est effectué par AXA. Un appareil endommagé doit toujours être confié à Swisscom pour réparation.
29	Combien de sinistres peuvent être déclarés?	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible de déclarer plusieurs cas de sinistres pendant la durée d'assurance maximale de 24 mois. Le téléphone mobile ou la tablette concerné(e) est assuré(e) à sa valeur à neuf, au maximum au prix catalogue de Swisscom, qui ne peut toutefois excéder le maximum de 1500 CHF. Une fois ce montant atteint, la couverture d'assurance s'éteint automatiquement. L'assurance prend également fin en cas de dommage total.
30	A qui s'adresser si l'on n'est pas satisfait de la réparation ou de la décision de réparer?	<ul style="list-style-type: none"> Si le client n'est pas d'accord avec la réparation ou la décision de réparer, il doit s'adresser à Swisscom (Suisse) SA. AXA n'a pas la possibilité d'intervenir au niveau de la réparation/de la décision de réparer de Swisscom. Lorsqu'un cas de sinistre est déclaré, AXA vérifie la couverture d'assurance et rembourse au client le montant des réparations (moins la franchise). <p>Exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le téléphone mobile est tombé et son écran est endommagé. Décision de Swisscom: Endommagement de l'écran = conséquence du sinistre Rayures sur le boîtier = dommages dus à l'usure, et non une conséquence du sinistre → Réparation = remplacement de l'écran Remboursement d'AXA: Réparation (remplacement de l'écran) = sinistre couvert Dommages dus à l'usure = sinistre non couvert

Echange d'appareils		
31	Comment peut-on adapter les données de l'appareil et le n° IMEI qui ont déjà été enregistrées? (p. ex. en cas d'échange ou de restitution de l'appareil mobile)	<ul style="list-style-type: none"> Par l'intermédiaire de son compte sur www.axa.ch/mobile, le client a la possibilité (après avoir réalisé l'enregistrement et s'être reconnecté) d'annoncer un changement de n° IMEI dans l'encadré d'aide bleu, via «Annoncer le changement de n° IMEI». AXA vérifie la modification et la réalise pour le client. <p>Procédure:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accédez au compte via Connexion (www.axa.ch/mobile). Dans l'encadré d'aide bleu (sous les données relatives à l'appareil mobile), allez sur «Annoncer le changement de n° IMEI». Saisissez l'ancien et le nouveau n° IMEI et indiquez la raison de ce changement. Le changement est annoncé et vérifié. AXA modifie le n° IMEI.
32	Qu'advient-il de l'assurance si l'appareil mobile est restitué dans un délai de 14 jours, sans donner lieu au choix d'un autre appareil mobile?	<ul style="list-style-type: none"> Swisscom annule l'assurance et rembourse au client la prime d'assurance. Swisscom annonce à AXA la suppression de l'appareil mobile. AXA efface les données de l'appareil mobile restitué/annulé.
33	Qu'advient-il de l'assurance si l'appareil mobile est rendu en raison d'un défaut et échangé contre un appareil neuf de même modèle?	<p>Variante 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Swisscom échange l'appareil mobile et enregistre le changement IMEI chez elle, en interne. Swisscom communique à AXA le nouveau n° IMEI. Mais le client aurait également la possibilité de signaler le remplacement du n° IMEI par l'intermédiaire de son profil sur www.axa.ch/mobile (bouton «Changement de n° IMEI»). AXA modifie le n° IMEI pour l'appareil mobile existant. <p>Variante 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Swisscom annule l'assurance et rembourse au client la prime d'assurance concernant l'appareil mobile retourné. Une nouvelle assurance est conclue pour le nouvel appareil mobile et le client paie à Swisscom la prime d'assurance pour ce nouvel appareil mobile. Le client enregistre le nouvel appareil mobile (comme autre appareil) sur son profil sur www.axa.ch/mobile. Swisscom annonce à AXA la suppression du premier appareil mobile défectueux. AXA efface les données de l'appareil mobile défectueux/annulé.
34	Qu'advient-il de l'assurance si l'appareil mobile est rendu et échangé contre un appareil neuf d'un autre modèle?	<p>L'assurance n'est pas transférée sur le nouvel appareil mobile!</p> <ul style="list-style-type: none"> Swisscom annule l'assurance et rembourse au client le montant de la prime d'assurance concernant l'appareil mobile retourné. Une nouvelle assurance est conclue pour le nouvel appareil mobile et le client paie à Swisscom la prime pour ce nouvel appareil mobile. Le client enregistre le nouvel appareil mobile (comme autre appareil) sur son profil sur www.axa.ch/mobile. Swisscom annonce à AXA la suppression du premier appareil mobile. AXA efface les données du premier appareil mobile.
35	En cas de revente d'un appareil mobile, l'assurance est-elle transférée au nouveau	L'assurance peut être transférée au nouveau client si les conditions suivantes sont remplies:

	<p>propriétaire?</p>	<ul style="list-style-type: none"> le nouveau propriétaire est domicilié en Suisse; Le nouveau propriétaire a un numéro de téléphone portable suisse. <p>Remarques importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ancien propriétaire doit remettre au nouveau propriétaire le prospectus, carte client incluse. L'ancien propriétaire doit communiquer au nouveau propriétaire qu'il doit contacter Swisscom en cas de dommage → Les réparations ne sont payées par AXA que si un mandat a été donné à Swisscom. Le nouveau propriétaire peut s'enregistrer via www.axa.ch/mobile. Dans son compte sur www.axa.ch/mobile, l'ancien client doit, après avoir réalisé l'enregistrement et s'être reconnecté, annoncer la vente de son téléphone mobile ou de sa tablette dans l'encadré d'aide bleu via «Annoncer le changement de n° IMEI» et communiquer les nom et prénom du nouveau propriétaire (ainsi que la date de la vente/de l'achat). AXA contrôle la modification et efface le compte du précédent client.
--	-----------------------------	--