

## FAQ Assurance téléphone mobile et tablette d'AXA Winterthur et de Swisscom (Suisse SA) – (5<sup>e</sup> édition - 07.2014)

Conclusion de l'assurance	
1	<p><b>Quand peut-on conclure cette assurance?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assurance peut être conclue à l'achat d'un nouveau téléphone mobile, d'un smartphone ou d'une tablette.</li> <li>• L'assurance peut être également conclue dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ après l'achat d'un téléphone mobile, d'un smartphone ou d'une tablette;</li> <li>➢ après la réparation d'un dommage.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Important</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute conclusion avec effet rétroactif est impossible.</li> </ul>
2	<p><b>Pour quels appareils mobiles est-il possible de conclure une assurance?</b></p> <p>Conclusion possible pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>les téléphones mobiles, smartphones inclus</b></li> <li>• <b>les tablettes</b></li> </ul>
3	<p><b>Où peut-on conclure une assurance?</b></p> <p>L'assurance peut être conclue aux endroits suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Magasins Swisscom</b></li> <li>• <b>Boutique en ligne Swisscom</b></li> </ul> <p><b>Important:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conclusion ultérieure d'une assurance (après l'achat ou une réparation) ne peut être effectuée qu'aujourd'hui 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).</li> </ul>
4	<p><b>Quelles personnes peuvent conclure une telle assurance?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes ayant leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein peuvent conclure l'assurance lorsqu'elles achètent un téléphone portable.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Remarque:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le propriétaire peut être une autre personne. Dans ce cas, ses données doivent être enregistrées, numéro de téléphone compris.</li> <li>• Ex.: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> </li> </ul>
5	<p><b>Où peut-on trouver les détails de cette assurance?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a> sous «L'essentiel en bref»</li> <li>• Site <a href="http://www.swisscom.ch">www.swisscom.ch</a> sous Mobile ➔ Services supplémentaires ➔ Portables &amp; tablettes</li> <li>• Dans le prospectus du produit sous: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ L'essentiel en bref</li> <li>➢ Votre assurance en bref</li> <li>➢ Conditions générales d'assurance (CGA)</li> </ul> </li> </ul>
6	<p><b>Faut-il prendre une assurance pour chaque appareil mobile?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, l'assurance doit être conclue pour chaque appareil.</li> </ul>

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

Couvertures d'assurance	
8	<p><b>Quels sont les risques assurés?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Endommagement</b> (soudain, imprévu, du fait de facteurs externes)</li> <li>• <b>Utilisation abusive</b> après un vol, jusqu'à concurrence de 1500 CHF</li> <li>• <b>Les conditions générales d'assurance sont déterminantes (point A2 CGA).</b></li> </ul> <p><b>Important:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le vol (y c. la perte ) n'est pas couvert!</b></li> <li>• 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.</li> </ul>
9	<p><b>Qu'en est-il lorsque certaines fonctions ne marchent plus? S'agit-il d'événements assurés?</b></p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le bouton de mise en marche ne fonctionne plus</li> <li>– La fonction appareil photo ne s'active plus</li> <li>– etc.</li> </ul>
10	<p><b>Quelles sont les prestations assurées?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• L'utilisation abusive après un vol est assurée jusqu'à concurrence de 1500 CHF.</li> </ul>
11	<p><b>A combien s'élève la franchise?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Endommagement: 50 CHF</b> par événement</li> <li>• <b>Utilisation abusive: 0 CHF</b></li> </ul>
12	<p><b>Où l'assurance est-elle valable?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans le monde entier</b></li> </ul>
13	<p><b>De quand à quand l'assurance est-elle valable?</b></p> <p><b>Début: conclusion de l'assurance à l'achat d'un appareil mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date d'achat de l'appareil fait foi.</li> </ul> <p><b>Fin: conclusion de l'assurance à l'achat d'un appareil mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La couverture d'assurance s'éteint automatiquement <b>24 mois</b> après la date d'achat et ne peut pas être prolongée.</li> </ul> <p><b>Début: conclusion de l'assurance ultérieure après l'achat d'un appareil mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date de conclusion de l'assurance fait foi.</li> </ul> <p><b>Fin: conclusion de l'assurance ultérieure après l'achat d'un appareil mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 pas être prolongée.</li> </ul>
14	<p><b>Dans quels cas l'assurance s'éteint-elle de manière anticipée?</b></p> <p><b>L'assurance s'éteint:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>en cas de dommage total;</b></li> <li>• lorsque le montant cumulé de plusieurs sinistres dépasse le prix catalogue de l'appareil mobile;</li> <li>• <b>en cas de perte/de vol de l'appareil.</b></li> </ul>

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

<b>Enregistrement</b>	
16	<b>Comment puis-je accéder à la page d'enregistrement?</b>
17	<b>Existe-t-il une aide pour l'enregistrement?</b>
18	<b>Questions sur l'enregistrement</b>
19	<b>Comment se déroule l'enregistrement?</b>
20	<b>Problèmes avec le code d'activation</b>
21	<b>Où se trouve le n° IMEI?</b>
22	<b>Que faire si on n'a pas d'adresse e-mail?</b>
23	<b>Que faire lorsque, après la saisie de l'adresse</b>

	<b>e-mail, le site demande de saisir le mot de passe?</b>	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».
		<b>Marche à suivre en cas d'oubli du mot de passe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via «Demander le mot de passe», le mot de passe existant est désactivé.</li> <li>• Cette opération déclenche l'envoi d'un e-mail contenant un lien permettant de demander un nouveau mot de passe.</li> <li>• Ouvrez ce lien et choisissez un nouveau mot de passe.</li> <li>• Retournez sur <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a> et procédez à l'enregistrement.</li> </ul>
24	<b>Comment peut-on enregistrer plusieurs appareils mobiles?</b>	<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"> <li>1. Enregistrez le premier appareil mobile</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Remarque:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>
25	<b>E-mail ou SMS de confirmation non reçu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <b>+41791234567</b></li> <li>• 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 «<b>Assistance technique</b>».</li> </ul>
26	<b>La couverture d'assurance existe-t-elle même en l'absence d'enregistrement?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• L'enregistrement permet toutefois un traitement rapide et facile en cas de sinistre.</li> </ul>
27	<b>Quelle est la marche à suivre si l'on ne souhaite pas recevoir les AXA News?</b>	Une fois l'enregistrement effectué sur <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a> , il est possible de se <b>désabonner</b> de la <b>Newsletter</b> , sous « <b>Mes paramètres</b> ».
	<b>Sinistre</b>	
28	<b>Quelle est la marche à suivre en cas de sinistre?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apportez <b>l'appareil mobile endommagé</b> dans un <b>Swisscom Shop</b>.</li> <li>2. Le Swisscom Shop décide de sa <b>réparation ou de son remplacement</b>.</li> <li>3. <b>Acquittez les frais auprès de Swisscom</b>.</li> <li>4. <b>Après réparation, complétez le formulaire de déclaration de sinistre sur <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a>, mettez en pièces jointes la facture/le justificatif de paiement remis par Swisscom et envoyez le tout directement à AXA.</b></li> </ol> <p style="text-align: center;"><u>ou</u></p> <p style="text-align: center;"><b>Imprimez la déclaration de sinistre et envoyez-la à AXA par la Poste, accompagnée de la facture/du</b></p>

		<p><b>justificatif de paiement.</b></p> <p><b>Remarque:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'adresse à laquelle envoyer la déclaration de sinistre ainsi que la facture/le justificatif de paiement est la suivante:</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">AXA Winterthur Service Center Case postale 357 8401 Winterthur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
29	<b>Combien de sinistres peuvent être déclarés?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est possible de déclarer plusieurs cas de sinistres pendant la durée d'assurance maximale de 24 mois.</li> <li>• Le téléphone mobile ou la tablette concerné(e) est assuré(e) <b>à sa valeur à neuf, au maximum au prix catalogue</b> de Swisscom, qui ne peut toutefois excéder le maximum de 1500 CHF. Une fois ce montant atteint, la couverture d'assurance s'éteint automatiquement.</li> <li>• L'assurance prend également fin en cas de <b>dommage total</b>.</li> </ul>
30	<b>A qui s'adresser si l'on n'est pas satisfait de la réparation ou de la décision de réparer?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le client n'est pas d'accord avec la réparation ou la décision de réparer, il doit s'adresser à Swisscom (Suisse) SA.</li> <li>• AXA n'a pas la possibilité d'intervenir au niveau de la réparation/de la décision de réparer de Swisscom.</li> <li>• Lorsqu'un cas de sinistre est déclaré, AXA vérifie la couverture d'assurance et rembourse au client le montant des réparations (moins la franchise).</li> </ul> <p><b>Exemple:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le téléphone mobile est tombé et son écran est endommagé.</li> <li>• 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</li> <li>• Remboursement d'AXA: Réparation (remplacement de l'écran) = sinistre couvert Dommages dus à l'usure = sinistre non couvert</li> </ul>

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

	<p><b>propriétaire?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le nouveau propriétaire est domicilié en Suisse;</li> <li>• Le nouveau propriétaire a un numéro de téléphone portable suisse.</li> </ul> <p><b>Remarques importantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ancien propriétaire doit remettre au nouveau propriétaire <b>le prospectus, carte client</b> incluse.</li> <li>• 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.</li> <li>• Le nouveau propriétaire peut s'enregistrer via <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a>.</li> <li>• Dans son compte sur <a href="http://www.axa.ch/mobile">www.axa.ch/mobile</a>, 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.</li> </ul>
--	-----------------------------	--