



# **Samsung Care+**

## **Samsung Care+ avec vol et perte Conditions d'assurance**

**[ch.careplus.co](https://ch.careplus.co)**

**[contact.ch@careplus.co](mailto:contact.ch@careplus.co)**

**+ 41 (0) 43 551 04 01**

Les frais de communication habituels s'appliquent  
Disponible 24 heures sur 24, fermé les jours fériés

Les présentes conditions d'assurance régissent ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas par votre protection Samsung Care+. Elles contiennent également vos obligations, dont le respect est déterminant pour la prestation d'assurance. Nous vous offrons la couverture d'assurance définie dans les présentes conditions d'assurance dès que vous payez la prime d'assurance et tant que vous la payez.

Après avoir souscrit l'assurance régie par les présentes conditions d'assurance, vous recevrez un e-mail de bienvenue contenant votre police d'assurance, les présentes conditions et la fiche d'information sur le produit. Votre police d'assurance contient les détails pertinents pour votre couverture d'assurance, par exemple vos données personnelles, la prime d'assurance à payer, la franchise ainsi que le début et la fin de votre assurance.

Votre police d'assurance et les présentes conditions d'assurance constituent votre contrat avec l'assureur. Veuillez les lire attentivement afin de vous familiariser avec les détails de la couverture d'assurance. Si vous ne respectez pas les présentes conditions d'assurance, nous pourrions ne pas être en mesure de vous verser les prestations d'assurance que vous avez demandées. Veuillez vérifier que les informations figurant dans la police d'assurance sont correctes et que l'assurance répond à vos besoins. Veuillez nous contacter si l'assurance ne répond pas à vos besoins, si la police d'assurance contient des erreurs, si des modifications sont nécessaires ou si vous avez des questions.

Ce document et tous nos autres documents sont disponibles en gros caractères et en version audio. Sur demande, nous vous fournirons volontiers une copie en braille.

**Les termes utilisés dans les présentes conditions ont la signification suivante :**

« **Appareil** » désigne votre smartphone Galaxy, votre Galaxy Watch ou votre Galaxy Tab .

« **Garantie du fabricant** » désigne la garantie standard du fabricant pour votre appareil. Veuillez vérifier les informations et la durée de la garantie de l'appareil sur [samsung.com/ch/support/warranty](https://samsung.com/ch/support/warranty)

« **Nous/notre/nos** » désigne bolttech Switzerland AG en tant qu'administrateur du contrat d'assurance et gestionnaire des prestations d'assurance/gestionnaire des sinistres, et AXA Assurances SA en tant qu'assureur.

Ce contrat d'assurance est négocié par bolttech Switzerland AG en tant qu'agent d'assurance lié, qui se charge également du traitement des sinistres. L'assureur est AXA Assurances SA – voir la section 14 pour plus de détails.

## **Activation obligatoire de Knox Guard**

**Pour bénéficier de la couverture Samsung Care+, vous devez activer l'application « Samsung Knox Guard » sur chaque smartphone ou tablette Galaxy assuré dans les 30 jours suivant le début de l'assurance. Si l'activation n'est pas effectuée dans les 30 jours, nous nous réservons le droit de refuser la couverture d'assurance pour ces risques. La résiliation de l'ensemble du contrat n'intervient que si la non-activation est fautive et que les conditions prévues à l'art. 45 LCA sont remplies.**

Knox Guard est la fonction de sécurité intégrée de Samsung. Nous l'utilisons pour verrouiller les smartphones ou tablettes perdus ou volés afin de protéger vos données et d'empêcher toute utilisation frauduleuse. L'appareil n'est verrouillé avec Knox Guard que si vous faites valoir un droit à prestation pour vol ou perte. Knox Guard n'a sinon aucune influence sur le fonctionnement normal de votre appareil Samsung.

Knox Guard est automatiquement activé si vous avez acheté votre smartphone ou votre tablette directement auprès de Samsung et qu'il est connecté au Wi-Fi ou à une connexion de données mobiles dans les 7 jours suivant la souscription de l'assurance. Si Knox Guard ne s'active pas automatiquement, nous vous enverrons un lien d'activation par e-mail.

Knox Guard doit également être activé sur un appareil de remplacement qui vous est fourni dans le cadre de la garantie constructeur Samsung ou de cette assurance.

## 1. À qui s'adresse cette assurance ?

Cette assurance s'adresse aux personnes qui possèdent un appareil Samsung qui n'est pas encore couvert par une autre assurance. Ce produit convient aux personnes qui souhaitent assurer la réparation de leur appareil Samsung Galaxy en cas de dommage accidentel (y compris les dommages causés par des liquides), de perte, de vol ou de panne après expiration de la garantie, et qui souhaitent obtenir un appareil de remplacement si celui-ci ne peut être réparé. Le règlement d'un sinistre est soumis au paiement d'une franchise. Le montant de la franchise est indiqué dans votre police d'assurance.

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans et être résident permanent en Suisse pour pouvoir souscrire à l'assurance. Vous pouvez souscrire à la couverture d'assurance dans les 60 jours suivant la première activation de votre appareil. L'appareil à assurer doit avoir été acheté directement auprès de Samsung ou d'un revendeur agréé Samsung. Au moment de la souscription à l'assurance, votre appareil doit être en parfait état et ne présenter aucun dommage.

Vous ne pouvez pas transférer cette police d'assurance à d'autres personnes ou appareils. Toutefois, si nous remplaçons un appareil, la police d'assurance est automatiquement transférée à l'appareil de remplacement.

Pour bénéficier des prestations de l'assurance, vous devez prendre soin de votre appareil. Si vous prenez des risques avec votre appareil (que vous ne prendriez pas sans assurance), nous pouvons refuser de vous verser les prestations d'assurance. Pour plus de détails, consultez la section « Qu'est-ce qui n'est PAS couvert ? ».

Vous êtes tenu de nous communiquer toute modification de vos données personnelles indiquées dans la police d'assurance. Si vous modifiez vos coordonnées bancaires ou vos données de paiement, vous devez en informer Samsung à l'adresse [account.samsung.com](https://account.samsung.com).

## 2. Votre couverture d'assurance

La couverture comprend :

<b>Dommages accidentels</b>	Les dommages accidentels comprennent tout dommage soudain et imprévu causé à l'appareil par une influence extérieure et qui affecte son bon fonctionnement. Cela inclut également les dommages causés par des liquides.
<b>Dommages hors garantie</b>	Si votre appareil cesse de fonctionner pendant la durée de cette assurance après la fin de la garantie standard du fabricant ou de la garantie légale en raison d'un défaut électrique ou mécanique.
<b>Perte de puissance de la batterie</b>	Si la capacité de la batterie de l'appareil tombe en dessous de 80 %, nous remplaçons la batterie sans déduction de franchise.
<b>Droits illimités à des prestations pour les dommages, les défauts ou le remplacement des batteries</b>	Le nombre de prestations auxquelles vous pouvez prétendre pour les dommages, les défauts ou le remplacement de batteries n'est pas limité pendant la durée de l'assurance.
<b>Perte</b>	Il y a perte lorsque vous avez accidentellement laissé l'appareil à un endroit et qu'il n'est plus à votre disposition de manière permanente.
<b>Vol</b>	Il y a vol lorsque quelqu'un vous dérobe l'appareil dans l'intention de vous en priver illégalement et de manière définitive. Cela inclut

	également la perte dans le cadre d'un vol qualifié ou d'un cambriolage.
<b>Réparation</b>	<p>Vous devez nous remettre votre appareil endommagé ou défectueux, qui a été enregistré dans le cadre de cette assurance, avant de faire appel à la prestation d'assurance. Si nous ne pouvons pas le réparer, nous le remplacerons par un appareil de remplacement.</p> <p>La prestation d'assurance comprend la réparation ou la mise à disposition d'un appareil de remplacement par un centre de service certifié Samsung. Toutes les réparations sont effectuées par des techniciens certifiés Samsung avec des pièces d'origine Samsung. Vous pouvez apporter votre appareil à un centre de réparation agréé Samsung, s'il en existe un près de chez vous, ou nous pouvons organiser son enlèvement.</p>
<b>Réparation dans le monde entier</b>	Si votre appareil est endommagé à l'étranger, vous pouvez le faire réparer dans l'un des centres de réparation Samsung dans le monde entier, sous réserve de disponibilité. Ce service peut ne pas être disponible dans certains pays, certaines régions ou là où la loi l'interdit. Les appareils de remplacement ne sont envoyés qu'à une adresse en Suisse.
<b>Appareils de remplacement (envoyés uniquement à une adresse en Suisse)</b>	<p>Les appareils de remplacement peuvent provenir du stock certifié par Samsung d'appareils reconditionnés, non neufs. Les appareils de remplacement restent couverts pendant la durée restante de votre assurance Samsung Care+ dans le cadre des prestations prévues par l'assurance Samsung Care+ pour l'appareil initialement assuré et dans le cadre de la garantie constructeur Samsung ou de la garantie légale pour l'appareil initialement assuré (selon la période la plus longue).</p> <p>Si nous ne sommes pas en mesure de remplacer votre appareil assuré par un appareil du même modèle et présentant les mêmes spécifications, nous vous proposerons un autre appareil Samsung présentant des spécifications similaires. Dans ce cas, nous vous contacterons. Nous ne pouvons garantir que les appareils en édition limitée ou présentant des couleurs ou des designs spéciaux pourront être remplacés.</p>
<b>Les accessoires étaient inclus dans le carton d'origine</b>	Si les accessoires fournis en série lors de l'achat ont été endommagés, perdus ou volés en même temps que votre appareil, nous les remplacerons. Si l'appareil de remplacement que nous fournissons n'est pas compatible avec vos accessoires d'origine, nous remplacerons également ces accessoires. Si aucun remplacement approprié n'est disponible, nous vous contacterons afin de trouver une solution alternative.

### 3. Qu'est-ce qui n'est PAS assuré ?

<b>Franchise</b>	En cas de sinistre donnant droit à un remboursement, vous devez payer une franchise. Le montant de la franchise dépend du modèle et du type de votre
------------------	--

	<p>appareil. La franchise applicable à votre appareil est indiquée dans la police d'assurance.</p> <p>Aucune franchise n'est due pour le remplacement d'une batterie dans le cadre des conditions susmentionnées.</p>
<b>Plus de deux sinistres couverts par l'assurance pour perte ou vol au cours d'une période de douze mois</b>	<p>Le nombre de sinistres couverts par l'assurance en cas de perte ou de vol est limité à deux par an. Cette période commence à la date de début de l'assurance indiquée dans votre police d'assurance. Si, par exemple, la date de début de l'assurance est le 1er février et que vous déclarez un sinistre pour perte ou vol le 1er mars de la même année, vous êtes couvert pour un autre sinistre pour perte ou vol jusqu'au 31 janvier de l'année suivante inclus.</p>
<b>Dommages, perte ou vol dus à un manque de soin dans l'utilisation de votre appareil assuré</b>	<p>Vous devez suivre les instructions du fabricant concernant l'utilisation de l'appareil. Une utilisation prudente de votre appareil implique par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de ne pas laisser sciemment votre appareil dans des endroits où il pourrait être perdu, volé ou endommagé ;</li> <li>▪ Lorsque vous ne transportez pas votre appareil avec vous, vous le rangez si possible hors de la vue d'autrui. Si vous ne pouvez pas le ranger, vous devez le confier à une personne de confiance ou le stocker dans un endroit sûr, hors de la vue d'autrui ;</li> <li>▪ en cas de perte, vous devez faire tout votre possible pour le retrouver ; et</li> <li>▪ Ne le jetez pas, ne le laissez pas tomber et ne l'endommagez pas intentionnellement.</li> </ul> <p>Si vous prenez délibérément un risque avec votre appareil, nous pourrions ne pas être en mesure de donner suite à votre demande. Lors de l'évaluation d'une demande, nous tenons toujours compte des circonstances particulières de chaque cas.</p>
<b>Dommages esthétiques et usure</b>	<p>Nous couvrons uniquement les dommages qui empêchent votre appareil de fonctionner correctement. Nous ne couvrons pas les dommages qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil, tels que les rayures, les bosses et l'usure générale.</p> <p>L'usure est la détérioration inévitable de l'appareil due à une utilisation normale, par exemple les dommages causés aux touches ou aux boutons.</p>
<b>Modifications de l'appareil</b>	<p>Si votre appareil a été modifié de quelque manière que ce soit, les modifications ne seront pas remplacées. Cela comprend toutes les modifications qui changent l'apparence ou le fonctionnement de votre appareil par rapport à son état d'origine. Il s'agit par exemple des modifications logicielles ou de l'ajout d'éléments décoratifs.</p> <p>Nous ne fournissons aucune prestation d'assurance si le numéro de série ou le numéro IMEI a été supprimé ou rendu illisible.</p>
<b>Contenu de votre appareil</b>	<p>Nous n'assurons que l'appareil. Nous n'assurons ni ne stockons aucun contenu : le remplacement, la perte ou la restauration d'images, de logiciels, de téléchargements, d'applications, de musique et d'autres contenus ne sont donc pas couverts par cette assurance.</p> <p>Si les données stockées sur votre appareil sont perdues ou utilisées à des fins frauduleuses pour accéder à des comptes existants ou en ouvrir de nouveaux,</p>

	vous n'êtes pas couvert par cette assurance contre les pertes financières ou autres dommages. <b>Veillez sauvegarder régulièrement vos contenus.</b>
<b>Autres pertes</b>	L'assurance couvre uniquement la réparation ou le remplacement de votre appareil. Les autres dommages directs ou indirects ne sont pas couverts.
<b>Réparation et maintenance par des tiers</b>	Nous ne prenons pas en charge les frais de réparation, d'entretien ou de modification de vos appareils effectués par des personnes auxquelles nous n'avons pas donné notre accord préalable.
<b>Défauts électriques ou mécaniques</b>	Nous ne couvrons pas les défauts déjà couverts par votre garantie constructeur ou la garantie légale du vendeur. Veuillez contacter votre vendeur, consulter le site Samsung.com ou contacter Samsung pour obtenir des informations sur la garantie constructeur.
<b>Cyberattaque</b>	Nous déclinons toute responsabilité pour les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses causés ou contribuant directement ou indirectement à l'utilisation ou au fonctionnement d'ordinateurs, de systèmes informatiques, de logiciels, de codes malveillants, de virus ou de processus informatiques ou d'autres systèmes électroniques utilisés comme moyen de nuire.

#### 4. Mesures à prendre avant de signaler un sinistre

- **Signalez la perte ou le vol dès que possible à votre opérateur de téléphonie mobile**

Signalez la perte ou le vol dès que possible à votre opérateur de téléphonie mobile. Celui-ci peut bloquer votre appareil et votre carte SIM/eSIM et empêcher ainsi toute utilisation non autorisée de votre connexion mobile.

- **Signalez tout vol à la police (ou à l'autorité locale compétente à l'étranger).**

Si votre appareil a été volé, veuillez le signaler dès que possible à la police et demander le numéro de dossier. Si l'appareil a été volé à l'étranger, veuillez signaler le vol à la police locale compétente et lui demander également un numéro de référence. **Nous pouvons avoir besoin de ce numéro pour traiter votre demande.**

- **Signalez toute perte ou tout vol à l'endroit où vous pensez qu'il s'est produit**

Les appareils sont souvent remis à quelqu'un à l'endroit où ils ont été perdus. Dans le cadre de votre demande de prestation, nous vous demanderons des informations sur l'endroit où votre appareil a été perdu ou volé afin que nous puissions essayer de le retrouver.

- **Sauvegardez les données de l'appareil endommagé**

Avant de réparer votre appareil, **toutes les données sont systématiquement effacées et les paramètres d'usine sont rétablis.** Veuillez sauvegarder toutes vos données avant de nous remettre votre appareil pour réparation.

#### 5. Comment soumettre une demande d'indemnisation

La condition préalable à toute demande d'indemnisation est le paiement en temps voulu de la prime d'assurance conformément à l'article 8 des présentes conditions d'assurance. Si vous n'avez pas payé votre prime dans les 21 jours suivant le premier retard de paiement (nous vous envoyons un rappel de paiement par e-mail avec un délai correspondant), nous sommes en droit de refuser la prestation et de résilier le contrat.

Avant de faire valoir votre droit, veuillez vous munir du numéro IMEI/numéro de série de votre appareil et de votre carte de crédit ou bancaire pour régler la franchise.

En cas de perte ou de vol de votre appareil, veuillez d'abord lire la **section 4 « Mesures à prendre »**.

<b>Première étape</b>	<p>Soumettez votre demande dès que possible après avoir constaté l'incident.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ En ligne : <a href="https://ch.careplus.co">ch.careplus.co</a></li><li>▪ Par téléphone : <b>+41 (0) 43 551 04 01</b> Les lignes sont ouvertes 24 heures sur 24, sauf les jours fériés.</li></ul> <p>Les demandes sont traitées par bolttech.</p>
<b>Deuxième étape</b>	<p>Veillez nous fournir toutes les informations nécessaires au traitement de votre demande.</p> <p>Ces informations peuvent inclure le rapport de police en cas de vol de votre appareil, des documents prouvant la dernière utilisation de l'appareil ou des informations permettant de vérifier votre identité. Nous vous indiquerons les documents dont nous avons besoin au cours de la procédure de demande.</p> <p>Si vous rencontrez des difficultés pour obtenir les documents requis, veuillez nous contacter afin que nous puissions vous aider à les obtenir.</p>
<b>Troisième étape</b>	<p>Réglez la franchise à l'aide d'une carte de crédit ou de débit.</p>
<b>Étape 4</b>	<p><b>Préparez l'appareil pour la réparation.</b></p> <p>Veillez nous fournir toutes les informations nécessaires au traitement de votre demande.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sauvegardez toutes vos données. Lors de la réparation de votre appareil, toutes les données sont systématiquement effacées et l'appareil est réinitialisé aux paramètres d'usine.</li><li>▪ Retirez toutes les cartes SIM, cartes mémoire et accessoires avant de nous envoyer votre appareil, car ils seront détruits.</li></ul> <p>Supprimez tous les verrous de l'appareil, tels que les verrous faciaux ou d'empreintes digitales ou les mots de passe, ainsi que « SmartThings Find », Knox Guard, et supprimez votre compte Google de votre appareil avant de nous l'envoyer. Si nous ne pouvons pas réparer les dommages couverts par l'assurance, nous vous enverrons un appareil de remplacement.</p> <p><b>Préparez-vous à recevoir un appareil de remplacement</b></p> <p>(en cas de perte ou de vol et si nous ne pouvons pas réparer votre appareil).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ N'oubliez pas de commander une carte SIM de remplacement auprès de votre opérateur mobile si nécessaire.</li><li>▪ Veuillez vous assurer que quelqu'un sera présent pour réceptionner votre appareil de remplacement.</li></ul> <p>Lorsque nous remplaçons votre appareil, l'appareil d'origine devient notre propriété et doit nous être renvoyé immédiatement. Vous acceptez par la présente le transfert de propriété.</p>



## 6. Conditions d'éligibilité

Les réparations ne sont en principe disponibles qu'en Suisse. Si un sinistre survient en dehors de la Suisse et que vous avez besoin d'une réparation à l'étranger, Samsung peut, à sa seule discrétion, étendre le service de réparation à d'autres pays. Veuillez toutefois noter que le service Samsung Care+ peut ne pas être disponible dans tous les pays et ne peut être utilisé si cela n'est pas possible pour des raisons juridiques dans ces pays.

Cette assurance s'ajoute à la garantie du fabricant Samsung et/ou à la garantie légale du vendeur qui s'applique à votre appareil. L'assurance n'exclut ni ne limite les droits découlant des garanties susmentionnées. Ceux-ci doivent toutefois être exercés en premier lieu.

Si vous signalez la perte ou le vol de votre appareil, nous pouvons le désactiver à l'aide de Knox Guard. Cela rendra l'appareil et ses composants inutilisables – vous acceptez cette condition. Si vous retrouvez un appareil perdu ou volé avant que nous l'ayons remplacé, vous devez nous contacter afin d'annuler votre demande de prestation. Nous débloquerons alors l'appareil retrouvé. Si vous retrouvez votre appareil après que nous l'ayons remplacé, nous ne le débloquerons pas et vous devrez renvoyer immédiatement l'appareil retrouvé et bloqué à bolttech.

## 7. Demandes ou réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service ou de notre décision concernant votre demande d'indemnisation, ou si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez d'abord nous contacter. Nous traiterons votre demande dans les plus brefs délais.

Contactez-nous :

- E-mail : [beschwerden\\_ch@bolttech.eu](mailto:beschwerden_ch@bolttech.eu)
- Téléphone : +41 (0) 43 551 04 01  
Disponible tous les jours, 24 heures sur 24, sauf les jours fériés en Suisse.

Veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et le numéro IMEI/numéro de série de l'appareil (ou le numéro d'assurance) afin que nous puissions traiter votre réclamation ou votre demande.

Nous vous contacterons dans les trois jours suivant la réception de votre demande pour vous informer des mesures à prendre. Nous nous efforcerons de résoudre le problème et vous donnerons une réponse dans un délai de quatre semaines. Si cela prend plus de quatre semaines, nous vous informerons de la date à laquelle vous pouvez espérer recevoir une réponse.

## 8. Prime d'assurance

La prime de votre assurance vous sera communiquée avant la conclusion du contrat et confirmée dans votre police d'assurance. La prime dépend de la valeur de l'appareil que vous assurez et de la durée de l'assurance (mensuelle ou annuelle). Les paiements doivent être effectués comme suit :

<b>Durée de 2 ans</b>	La totalité de la prime d'assurance est due à la conclusion du contrat d'assurance, sous forme de paiement anticipé pour les deux années complètes.
<b>Durée mensuelle</b>	Les primes mensuelles sont prélevées au début de chaque mois, à la même date ou aux alentours de cette date, jusqu'à ce que vous ou nous résiliions l'assurance. Nous prélevons la première prime mensuelle au début de l'assurance ou (si la loi le permet) à l'expiration d'une éventuelle période promotionnelle.

Si vous ne payez pas une mensualité, nous vous envoyons un e-mail et vous rappelons le paiement dans le cadre des dispositions légales. Si le paiement n'est pas effectué à la date d'échéance indiquée dans la relance, nous résiliions votre assurance et la couverture d'assurance prend fin à la fin du dernier mois payé.



## 9. Quelle est la durée de l'assurance ?

<b>Durée de 2 ans</b>	<p>L'assurance a une durée de 2 ans à compter de la date de début indiquée dans votre police d'assurance ou jusqu'à ce que vous ou nous la résiliions prématurément.</p> <p>Veillez noter que la couverture pour les dommages non couverts par la garantie ne commence qu'à l'expiration de la garantie du fabricant Samsung ou de la garantie légale de votre appareil.</p>
<b>Durée mensuelle</b>	<p>L'assurance prend effet à la date indiquée dans votre police d'assurance. Si le paiement mensuel est effectué au début de chaque mois comme décrit ci-dessus, elle est prolongée de mois en mois pendant 60 mois maximum jusqu'à ce que vous ou nous la résiliions. Veillez noter que la couverture des dysfonctionnements techniques ne commence qu'à l'expiration de la garantie du fabricant Samsung ou de la garantie légale de votre appareil.</p>

## 10. Résiliation de votre assurance

Vous pouvez résilier l'assurance en ligne sur [ch.careplus.co](https://ch.careplus.co), par e-mail à [contact.ch@careplus.co](mailto:contact.ch@careplus.co) ou par téléphone au +41 (0) 43 551 04 01 (les frais de communication habituels s'appliquent) conformément au point 11.2. La résiliation elle-même n'entraîne aucun frais.

### Droit de rétractation légal et informations sur le droit de rétractation

Vous pouvez révoquer votre demande de conclusion du contrat ou votre déclaration d'acceptation par écrit ou sous une autre forme permettant d'en conserver une trace écrite, conformément à l'art. 2a LCA. Le délai de rétractation est de 30 jours (contrairement au délai légal de 14 jours) et commence à courir dès que vous avez demandé ou accepté votre contrat. Le délai est respecté si vous déclarez votre rétractation ou remettez votre déclaration de rétractation à la poste le dernier jour du délai de rétractation.

En cas de rétractation effective, la demande de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation est considérée comme nulle et non avenue dès le départ. Les prestations déjà reçues doivent être remboursées. Aucune autre indemnisation n'est due. Lorsque cela est équitable, les frais de clarification particuliers peuvent être remboursés en partie ou en totalité.

Par dérogation à l'obligation légale de restitution, les parties conviennent expressément de la procédure suivante dans le cas où vous résiliez le contrat dans les délais après que nous ayons déjà fourni une prestation d'assurance (par exemple, réparation, remplacement) :

Compensation des créances : votre droit au remboursement de la ou des primes versées et notre droit au remboursement de la prestation d'assurance fournie sont compensés l'un par l'autre (compensation).

### Possibilités de résiliation

- **Résiliation par vous**

Après expiration du délai de rétractation de 30 jours, vous pouvez résilier à tout moment conformément aux conditions suivantes.

Si vous avez souscrit une assurance à durée mensuelle, votre assurance prend fin à la fin du mois d'assurance (par exemple, début de l'assurance le 7 octobre, fin du mois d'assurance le 6 novembre) au cours duquel nous recevons votre résiliation. La prime ne couvrant que la période déjà assurée, aucun remboursement de prime n'est effectué dans ce cas.

Si vous avez conclu un contrat d'une durée de 2 ans, votre contrat d'assurance prend fin immédiatement à la réception de votre résiliation, avec effet exclusivement pour l'avenir.

- **Résiliation par nos soins (assurance)**

Nous pouvons résilier votre assurance de manière ordinaire avec un préavis de 30 jours à la fin de la période respective en vous envoyant une notification correspondante à l'adresse e-mail que vous avez indiquée. Indépendamment de la résiliation ordinaire, nous sommes en droit de résilier le contrat après avoir fourni ou accepté une prestation d'assurance (par exemple, une réparation ou un remplacement). La résiliation doit intervenir au plus tard 14 jours après la fourniture de la prestation et prend effet 14 jours après sa réception par vos soins.

- **Remboursement de la prime en cas de résiliation anticipée du contrat**

**En cas de résiliation anticipée du contrat par vous ou par nous, les dispositions suivantes s'appliquent :**

La prime payée à l'avance est remboursée au prorata temporis pour la période non utilisée si aucune prestation n'a été fournie pour un sinistre. Cela s'applique également après des prestations de réparation. Si nous avons fourni une prestation suite à une demande d'indemnisation acceptée, aucun remboursement n'est effectué.

## **11. Conditions générales**

### **Transmission d'informations importantes**

Lors de l'examen d'une demande d'assurance, nous nous basons sur les informations que vous avez fournies dans celle-ci. Veuillez répondre de manière complète et véridique aux questions que nous vous posons. Cela s'applique aussi bien à la conclusion d'une assurance qu'à toute modification de celle-ci. Si vous ne nous fournissez pas de réponses complètes et véridiques, cela peut avoir des répercussions sur votre couverture d'assurance et nous pouvons :

- résilier l'assurance et refuser de verser les prestations d'assurance ou
- ne pas verser l'intégralité des prestations d'assurance.

Nous vous informerons par écrit si nous :

- avons l'intention de résilier l'assurance, ou
- devons modifier les conditions d'assurance (voir point 15)
- ou si nous fixons une modification de la prime d'assurance.

Si vous constatez que vous avez fourni des informations incomplètes ou inexactes, vous êtes tenu de nous en informer.

### **Sanctions**

Nous n'accordons aucune couverture d'assurance et ne sommes pas tenus de satisfaire aux prétentions ou de fournir des prestations au titre de la présente assurance si cela exposait l'assureur à des sanctions, interdictions ou restrictions conformément aux résolutions des Nations Unies ou à des sanctions commerciales ou économiques, lois ou prescriptions de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## 12. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse s'applique à cette assurance et vous pouvez intenter une action en justice concernant cette assurance devant le tribunal de votre lieu de résidence ou du siège de l'assureur.

## 13. Si nous devons modifier les conditions de l'assurance

Si nous devons modifier les conditions, nous vous en informerons par e-mail 30 jours à l'avance. C'est le cas lorsque nous sommes contraints de mettre en œuvre des modifications en raison de dispositions légales. En cas de modifications des conditions d'assurance initiées par nous, nous vous en informerons également 30 jours à l'avance et vous pourrez soit accepter les conditions d'assurance modifiées comme nouvelles conditions d'assurance à la fin de la période de validité respective, soit mettre fin à la couverture d'assurance à la fin de la période de validité respective. Cette dernière disposition s'applique à toutes les modifications, y compris celles liées à l'augmentation ou à la diminution des coûts de fourniture de la prestation d'assurance ou à l'étendue de la couverture d'assurance.

## 14. Informations à notre sujet

### Assureur

Cette assurance est conclue avec : AXA Assurances SA, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, un assureur agréé par la FINMA. AXA Assurances SA est une filiale du groupe AXA.

### Administrateur d'assurance et gestionnaire des sinistres

En ce qui concerne la négociation du contrat d'assurance, les réclamations relatives aux polices et le traitement des sinistres, la société suivante est responsable en tant qu'administrateur : bolttech Switzerland AG, Seefeldstr. 283 A, 8008 Zurich. bolttech est un intermédiaire d'assurance lié.

## 15. Déclarations de confidentialité

**Vous trouverez des informations sur la protection des données sur [axa.ch/datenschutz](https://axa.ch/datenschutz).**

Informations relatives à la protection des données de bolttech.

Vous trouverez des informations sur la protection des données relatives aux sociétés de gestion de bolttech mentionnées ci-dessus sur [Déclaration de confidentialité](#).