

CGA du contrat d'assurance collectif entre :

- AXA Versicherungen AG, Winterthur, Suisse ("l'assureur" ou "nous")
- yallo, Sunrise Communications AG, Thurgauerstrasse 101B, 8152 Glattpark (Opfikon), Suisse ("yallo" ou "le souscripteur")
- bolttech Switzerland AG, Zurich, Suisse ("bolttech")
- les clients yallo ("la personne assurée" ou "l'assuré" ou "vous")

concernant l'assurance des appareils mobiles vendus par l'intermédiaire de divers canaux de distribution et marques commerciales. Dans le cadre du contrat d'assurance collectif, bolttech exerce des fonctions de prestation de services d'assurance pour le compte de l'assureur.

Section 1 : Couverture d'assurance, prime d'assurance

1. Qui peut souscrire à yalloprotect360 et quel type d'appareil peut être assuré ?

Les clients yallo qui achètent un appareil mobile via yallo.ch ou tout autre revendeur suisse peuvent souscrire une assurance en adhérant au contrat d'assurance collectif. Seuls les résidents suisses peuvent adhérer au contrat d'assurance collectif. Seuls les appareils mobiles achetés lors de la souscription ou dans les 6 (six) mois précédant la souscription à yalloprotect360 peuvent être assurés. En cas de souscription dans les 6 (six) mois suivant l'achat d'un nouvel appareil, celui-ci doit être comme neuf en parfaite condition de fonctionnement. Dans ce cas, bolttech se réserve le droit de demander une vérification du fonctionnement ou d'exiger des photos de l'appareil à assurer.

L'appareil mobile doit être enregistré pour bénéficier de la couverture d'assurance. Si le numéro de série ou IMEI n'est pas connu au moment de la souscription de l'assurance, vous recevrez un message de notre part vous invitant à enregistrer votre appareil afin de bénéficier de la couverture d'assurance. Si vous n'avez pas enregistré votre appareil avec le numéro de série (IMEI), l'assureur se réserve le droit de rejeter votre sinistre et d'annuler votre couverture d'assurance.

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier. Seuls les appareils mobiles dont la valeur n'excède pas CHF 3'000 peuvent être assurés.

2. Comment obtenir la couverture d'assurance ?

La couverture d'assurance est obtenue en sélectionnant l'option d'assurance yalloprotect360 en ligne sur yallo.ch et en faisant une déclaration d'adhésion au contrat d'assurance collectif, soit en ligne, soit par SMS ou téléphone.

L'appareil mobile doit être enregistré pour la couverture d'assurance à l'aide de son numéro de série (IMEI) et une confirmation d'assurance vous est envoyée contenant les informations d'assurance pertinentes. La confirmation d'assurance peut être intégrée dans la facture yallo de l'appareil acheté.

La couverture d'assurance est effective sous réserve du règlement de la prime d'assurance due.

3. Quels sont les risques assurés ?

Avec yalloprotect360, vous êtes assuré contre l'endommagement de votre appareil assuré suite à événement extérieur soudain ou imprévisible (comme une chute, un choc, un incendie ou un contact avec tout type de liquide), de telle sorte qu'il n'est plus utilisable correctement.

4. Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance ?

Les événements suivants ne sont pas assurés :

- Vol et perte de l'appareil assuré ;
- Dommages causés par des événements s'étant déjà produits avant la prise d'effet de l'assurance ;
- Dommages ou déformations du boîtier ou des parties extérieures de l'appareil assuré (par ex. égratignures, éraflures et écaillage), dans la mesure où le bon fonctionnement n'est pas compromis (y compris

des fissures au dos ou sur le devant de l'appareil sans impact sur l'utilisation) ;

- Défauts matériels, techniques ou de fabrication qui ne sont pas dus à un événement extérieur soudain ou imprévisible ;
- Dommages provoqués par une usure naturelle (y compris la diminution de puissance de la batterie) ou par l'oxydation ;
- Endommagements de logiciel (par ex. à cause de virus) ;
- Sinistres suite à une action préméditée ou à une négligence grave (par ex. non-respect du mode d'emploi du fabricant) ;
- Si l'appareil endommagé n'est pas mis à la disposition de nos partenaires de réparation ;
- Dommages suite à des interventions de réparation, d'entretien et de remise en état ou de nettoyage ;
- Dommages dus à des événements de guerre ou de terrorisme et à des troubles de tout type et aux mesures prises pour les contrer, ainsi que dus à des catastrophes naturelles ou suite à une confiscation par les autorités.

5. Combien de sinistres sont couverts par yalloprotect360 ?

Le nombre de sinistres est limité à deux (2) par période de douze (12) mois consécutifs, indépendamment du type de sinistre (par ex. casse, dégâts des eaux). Les 12 mois commencent à compter de la déclaration de sinistre.

6. Que se passe-t-il si je change d'appareil ou si la propriété de l'appareil change ?

En cas de remplacement ultérieur de votre appareil assuré à titre de sinistre couvert sous garantie, vous êtes tenu de communiquer le nouveau numéro de série (IMEI) par e-mail à service@yalloprotect360.ch ou par téléphone au +41 44 798 26 30 afin de continuer à bénéficier de l'assurance. La couverture d'assurance de l'appareil d'origine est valable pour l'appareil remplacé à partir de la date de notification du nouveau numéro de série (IMEI). Sans notification du nouveau numéro de série (IMEI), il n'y a pas de couverture d'assurance pour l'appareil remplacé.

Si l'appareil assuré est vendu, l'assurance prend fin. Vous êtes alors tenu d'informer yallo de la vente de votre appareil assuré afin que l'annulation de votre couverture d'assurance puisse être initiée.

7. Quand débute la couverture d'assurance et combien de temps dure-t-elle ?

- La couverture d'assurance débute à la date d'adhésion au contrat d'assurance collectif indiquée sur la confirmation d'assurance (« Date de prise d'effet de l'assurance »). L'adhésion au contrat d'assurance collectif est indéfinie.
- La couverture d'assurance commence avec un mois gratuit. Pendant ce mois gratuit, le contrat d'assurance peut être résilié à tout moment.
- Si, au cours du mois gratuit, vous bénéficiez d'une réparation ou remplacement de votre appareil, la durée minimale de couverture s'étend automatiquement à 12 mois. Toute résiliation ne sera effective qu'à l'expiration du 13ème mois, à partir de la Date de prise d'effet de l'assurance, le mois gratuit étant inclus (« Durée minimale »). Dans ce cas, aucun droit de résiliation pour l'une des parties en raison d'une déclaration de sinistre n'est applicable.
- Si, au cours du mois gratuit, le contrat d'assurance n'est pas résilié, le contrat est conclu pour une période supplémentaire de douze (12) mois. En conséquence, le contrat d'assurance est conclu pour une durée de treize (13) mois, y compris le mois gratuit résultant de la Durée minimale.
- Après l'expiration de la Durée minimale, le contrat d'assurance sera automatiquement prolongé mensuellement sauf si un droit de résiliation a été exercé auparavant.
- Les résiliations doivent être effectuées via le portail client yallo www.yallo.ch/account ou par téléphone en contactant yallo au 0900 00 44 88.
- Si l'abonnement mobile est transféré de yallo à un autre opérateur, l'assurance prend fin, même avant l'expiration de la Durée minimale.

8. Mon contrat d'assurance peut-il être résilié ?

Si le contrat d'assurance collectif est résilié par l'assureur ou l'assuré, l'assureur a le droit de résilier la couverture d'assurance individuelle des personnes assurées en donnant un préavis d'1 (un) mois par lettre ou par tout autre moyen de communication écrite. Dans des cas exceptionnels (par ex. faillite), la couverture d'assurance individuelle peut être résiliée avec effet immédiat. L'assureur se réserve le droit de résilier la couverture d'assurance après le règlement d'un sinistre assuré.

9. Quel est le montant de la prime d'assurance et comment est-elle réglée ?

La prime d'assurance (taxes et commissions de vente comprises) s'élève à CHF 9.90 par mois.

La prime d'assurance est affichée dans le panier pendant le processus d'achat (en ligne ou sur téléphone portable), et sur la confirmation d'assurance que vous recevrez après l'achat. La prime d'assurance est encaissée mensuellement par le biais de votre mode de paiement préféré choisi parmi ceux proposés par yallo lors de la souscription. Pour une couverture d'assurance effective après le premier mois gratuit, la prime d'assurance doit être payée intégralement.

Section 2 : Prestations d'assurance

10. Qui a droit aux prestations de yalloprotect360 ?

En cas de sinistre, la personne assurée est l'acheteur de l'appareil assuré qui a souscrit une assurance auprès de yallo et qui figure sur la confirmation d'assurance ou sur la facture yallo.

Les sinistres sont réglés de manière définitive et exclusive par bolttech pour le compte de l'assureur.

11. Que couvre mon assurance ?

En cas de dommage assuré, nous réparerons ou remplacerons l'appareil assuré. Une distinction peut être faite entre les cas suivants :

- En cas de dommage réparable d'un appareil mobile, envoyez votre appareil assuré endommagé par la poste au partenaire de réparation indiqué par nos soins, qui le réparera immédiatement et renverra l'appareil réparé par la poste (réparation express par envoi postal). Alternativement, selon le modèle et les dommages de l'appareil, nous offrons la possibilité de le faire réparer en une heure ou le jour même par un de nos partenaires de réparation locaux (réparation sur place). Nous couvrons les frais de réparation et vous facturons la franchise.
- En cas de dommage total (dommage pour lequel la réparation n'est pas économiquement viable ou techniquement possible), nous remplacerons l'appareil assuré en vous envoyant un nouvel appareil ou un appareil à l'état neuf (reconditionné). Les appareils reconditionnés sont considérés comme à l'état neuf s'ils ont une apparence extérieure neuve et s'ils fonctionnent parfaitement. L'appareil de remplacement est généralement le même modèle que votre appareil assuré (la même couleur ne peut néanmoins pas être garantie). Si le même modèle n'est pas disponible, nous vous envoyons un modèle possédant des spécifications similaires à l'appareil d'origine assuré. Lors de la livraison d'un appareil de remplacement, l'appareil endommagé devient la propriété de l'assureur.

L'assureur décide selon des critères économiques si l'appareil doit être réparé ou remplacé.

12. Dois-je payer une franchise ?

Vous devez payer une franchise de CHF 99 par sinistre avant l'indemnisation de votre sinistre. Nous vous informons de la façon et du moment où vous devez payer la franchise lors de votre déclaration de sinistre. Nous nous réservons le droit de vous demander un justificatif de règlement de la franchise avant de procéder à l'indemnisation de votre sinistre.

Section 3 : Obligations en cas de sinistre

13. Comment déclarer un sinistre ?

En cas d'incident assuré, veuillez déclarer votre sinistre en ligne sur www.yalloprotect360.ch. En cas de besoin d'assistance, vous pouvez appeler notre hotline au +41 44 798 26 30 (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 18h, coût équivalent à un appel téléphonique local vers Zurich hors coût opérateur mobile).

14. Quelles sont mes obligations en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, vous avez les obligations suivantes :

- Notifier le sinistre sur notre portail client sous 5 (cinq) jours en nous procurant toutes les informations de manière complète et exacte et suivre les instructions données dans le processus de déclaration ;
- Débloquer l'appareil assuré et endommagé, c'est-à-dire supprimer le code PIN, débloquent les comptes utilisateur (par ex. bloqués à travers un compte Google) et désactiver les fonctions techniques antivols (comme « Localiser mon iPhone » pour les appareils Apple) ;
- A notre demande, procurer les justificatifs nécessaires, comme la preuve d'achat ou des photos de l'appareil endommagé ;
- Si en tant qu'assuré, vous êtes en droit de bénéficier de prestations d'un tiers (par ex. une autre compagnie d'assurance) pour le même sinistre, vous devez faire valoir vos droits auprès du tiers et céder ces droits à bolttech ;
- En cas de règlement du sinistre par remplacement de votre appareil, vous devez remettre l'appareil endommagé au partenaire de réparation.

15. Quelles sont les conséquences si je viole mes obligations ?

- En cas de violation des obligations ci-dessus, les prestations peuvent être refusées ou réduites, sauf si vous n'êtes pas considéré comme responsable de la violation ;
- La réparation et le remplacement d'un appareil endommagé peuvent être refusés ;
- Un appareil de remplacement déjà livré peut être récupéré en échange de l'appareil défectueux ;
- Les coûts des réparations déjà effectuées peuvent être facturés en totalité ou en partie. Les frais de réparation payés peuvent être réclamés ;
- Si vous bénéficiez d'une indemnisation à la suite de votre déclaration de sinistre et que vous résiliez votre adhésion lors de la première année, nous nous réservons le droit de vous facturer les frais engagés par la réparation ou le remplacement de votre appareil ou de vous demander de régler la prime restante non payée pour les premiers 12 (douze) mois d'assurance.
- Si vous ne mettez pas à disposition des informations ou des documents qui semblent nécessaires ou utiles à la clarification du sinistre et ce, malgré les demandes, nous pouvons appliquer un délai d'au moins 14 jours accompagné de la perte du droit d'indemnisation en cas de manquement.

16. Qu'est-ce qui se passe avec mes données et mes logiciels en cas de réparation ?

Vous devez vous assurer que vos données sont supprimées ou effacées avant

d'envoyer un appareil mobile endommagé au partenaire de réparation. Veuillez noter que toute information sur l'appareil endommagé peut être effacée avant toute réparation ou remplacement. Veuillez également noter que le logiciel de votre appareil assuré peut être affecté et/ou modifié par le processus de

réparation. Si possible, vous devez vous assurer que le logiciel et les données de l'appareil endommagé sont sauvegardés sur un autre appareil ou sur le cloud. Ni l'assureur, ni bolttech ne sont responsables de la perte de données et de logiciels sur votre appareil endommagé si celui-ci est envoyé en réparation dans le cadre d'un sinistre assuré. Vous êtes responsable de réinstaller tous les logiciels, données et mots de passe.

17. Que se passe-t-il si les informations fournies sont incorrectes ?

Si la personne assurée fournit des renseignements inexacts, l'assureur sera libéré de son obligation de verser des prestations en cas de sinistre. La couverture d'assurance est résiliée sans autre formalité, les primes d'assurance payées n'étant pas remboursées.

Section 4 : Informations générales

18. Qui sont les partenaires d'assurance pour yalloprotect360 ?

L'assureur est AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, un assureur agréé par la FINMA. AXA Versicherungen AG est une filiale du groupe AXA Group.

Le prestataire de services d'assurance est bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283 A, 8008 Zurich, un intermédiaire d'assurance lié.

19. Comment puis-je émettre une réclamation ?

Si, malgré nos efforts, nos services ne suffisent pas à satisfaire complètement vos attentes, veuillez contacter bolttech, soit en nous envoyant un e-mail à complaints@yalloprotect360.ch, soit en appelant notre hotline au +41 44 798 26 30. bolttech fera tout son possible pour résoudre votre problème ou questions à votre satisfaction dans les plus brefs délais.

20. Comment seront utilisées mes données personnelles ?

yallo collecte vos données personnelles (par ex. coordonnées) pendant le processus d'achat et les transmet à bolttech à l'attention de l'assureur. Les données comprennent des informations d'identification et de contact ainsi que d'autres informations nécessaires à la couverture d'assurance. Dans le cadre de l'activité d'assurance, l'assureur est responsable du traitement des données et bolttech agit en tant que donneur d'ordre. Sans le traitement de vos données personnelles, il ne vous est pas possible de bénéficier d'une couverture d'assurance ou de la faire exécuter. L'assureur et bolttech ont besoin de vos données personnelles pour gérer le contrat d'assurance (y compris le traitement des sinistres, le paiement des prestations et le recouvrement des créances). En outre, vos données sont traitées à des fins d'enquêtes statistiques, de marketing et d'analyse des données. Ces dernières servent à améliorer en permanence les produits et les services. En souscrivant à cette assurance, vous acceptez que l'assureur puisse vous envoyer des publicités et des offres sur les produits d'assurance. Vos données seront transmises à des tiers en Suisse et à l'étranger, pour autant que la transmission serve les buts mentionnés ou soit nécessaire dans le cadre du traitement des commandes. Les tiers peuvent être des prestataires de services, d'autres sociétés du groupe, d'autres assureurs et réassureurs. Ces tiers peuvent traiter vos données personnelles seulement si l'exécution de leurs tâches l'exigent. Vos données personnelles seront stockées électroniquement et physiquement en respectant strictement la loi. Vous avez le droit à tout moment d'obtenir des informations sur le traitement des

données à caractère personnel ou de transmettre d'autres types de demandes (par exemple, des demandes de correction

ou de suppression de données). Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données par l'assureur ainsi que ses coordonnées sur le site web de l'assureur : <https://www.axa.ch/fr/informations/protection-donnees.html>

Les données personnelles sont traitées conformément aux lois applicables, à

savoir la loi fédérale suisse sur la protection des données (DSG) - et, le cas échéant, sur la base de votre consentement. Pour les clients du Liechtenstein, c'est la GDPR qui s'applique à la place de la DSG.

21. Puis-je exercer mon droit de renonciation ?

Vous pouvez résilier votre contrat yalloprotect360 sans motivation dans les 14 jours calendaires suivant la conclusion du contrat et la réception de la police d'assurance, des CGA et de la fiche d'information sur le produit d'assurance. Pour exercer votre droit de renonciation, il vous suffit de contacter yallo. Votre résiliation prendra effet rétroactivement et la prime d'assurance perçue vous sera remboursée dans son intégralité par yallo. Vous ne pouvez exercer votre droit à renonciation si vous avez déjà bénéficié de la prise en charge d'un sinistre au titre de l'assurance.

22. Dans quelles conditions peuvent les présentes CGA être modifiées ?

L'assureur peut modifier les présentes CGA et la prime au plus une fois par an. Le cas échéant, yallo vous informera des changements prévus et indiquera la date d'entrée en vigueur desdits changements (date de changement). Si les prestations d'assurance ou la prime d'assurance sont modifiées, vous disposez d'une période de 60 jours pour annuler votre inscription individuelle. Si vous ne formulez aucune objection aux changements proposés durant la période d'objection, le changement des CGA ou de la prime prend effet à la date de changement.

23. Droit applicable et lieu de juridiction

Le contrat d'assurance et les présentes conditions générales sont régis par le droit Suisse, en particulier la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA). Le tribunal compétent pour trancher les litiges procédant de ce contrat collectif d'assurance est Zurich 1, sous réserve de dispositions impératives du droit de procédure civile suisse.