

# Dispositions «Easy Protection Business»

Édition 08.2022

## 1. Champ d'application

La conclusion d'une extension de garantie «Easy Protection Business» (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, d'une nouvelle tablette ou d'une montre connectée 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.

**Ne sont notamment pas des cas de garantie étendue:**

- les dommages qui auraient été couverts par la garantie standard ou du fabricant ou encore par la garantie légale, dès lors que les délais de ces garanties ont expiré.  
La garantie standard, du fabricant ou légale est décrite dans les documents joints à l'appareil, dans les informations fournies lors du processus de commande ou dans les CGV de Swisscom;
- 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 consécutifs à un abus de confiance ou à un détournement;
- les dommages résultant de la confiscation, de l'enlèvement, de l'endommagement ou de la destruction par des organes étatiques;
- les dommages causés par des interventions qui n'ont pas été effectuées par Swisscom ou qui l'ont été sans son autorisation.

## 4. Existence d'un cas de garantie étendue

Si, pendant la durée contractuelle, 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:

- Dans un cas d'extension de garantie, le client peut demander le remplacement de l'appareil défectueux sur le portail en ligne de Swisscom et reçoit alors un appareil de remplacement équivalent.
- Pour toute commande passée avant 16h30 un jour ouvré, Swisscom garantit l'expédition de l'appareil de remplacement le jour même. La livraison a lieu généralement le jour ouvré suivant, à l'adresse de livraison en Suisse indiquée par le client.
- Le client supporte, par cas d'extension de garantie, une franchise de CHF 70.– par appareil dont le prix d'origine (hors abonnement) n'excède pas CHF 849.99 (TTC), ou de CHF 100.– par appareil dont le prix

d'origine (hors abonnement) est de CHF 850.– ou plus (TTC).

- L'extension de garantie couvre au maximum un événement par année contractuelle et par appareil. La valeur de la prestation d'extension de garantie est limitée au prix d'origine de l'appareil (sans abonnement) par événement.
- Swisscom peut, à son choix, réparer ou remplacer l'appareil (appareil de remplacement);
- En cas de réparation dans un cas d'extension de garantie, les chiffres 1 à 3 des conditions de réparation de Swisscom s'appliquent. 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 ou pièces remplacés deviennent la propriété de Swisscom.
- Si le client ne restitue pas l'appareil défectueux à Swisscom dans un délai de 15 jours ouvrés, Swisscom est en droit de facturer la valeur à neuf actuelle de l'appareil.
- Tant que Swisscom n'a pas reçu l'appareil défectueux, le client ne peut pas échanger à nouveau son nouvel appareil.
- De plus, le client doit veiller, dans la mesure des possibilités techniques, à effacer définitivement toutes les données de l'appareil restitué (wipe) et de supprimer tout blocage d'activation. Si le blocage d'activation demeure sur l'appareil restitué, le prix d'origine de l'appareil de remplacement est facturé au client.
- Si le contrôle de l'appareil défectueux révèle qu'il ne s'agit pas d'un cas d'extension de garantie, Swisscom se réserve le droit de facturer les frais de réparation, déduction faite d'une éventuelle franchise déjà encaissée.

## 5. Exclusions et limitations de garantie

La prestation de garantie étendue est exclue ou son ampleur 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. Cette exclusion ou limitation de garantie ne s'applique pas si le client prouve que son comportement n'a eu aucun impact sur la survenance du cas d'extension de garantie ni sur l'ampleur et la constatation du dommage. Les dispositions relatives aux retards de paiement (chiffre 8) demeurent en outre réservées.

Il n'existe aucun droit à la prestation de garantie étendue pour des appareils présentant un blocage d'activation, ou sur lesquels le client a procédé à des modifications du matériel (p. ex. remplacement de l'écran par une pièce qui n'est pas d'origine) ou du logiciel (p. ex. jailbreak) entraînant des limitations ou la suppression de la garantie du fabricant.

Swisscom ne fournit pas de prestation 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, d'impulsions électromagnétiques étendues (p. ex. en cas de tempête solaire), de cyberévénements (p. ex. virus, chevaux de Troie, vers ou autres événements similaires), de réaction nucléaire, de rayonnement radioactif ou de contamination radioactive, à moins que le client ne prouve que le cas de garantie étendue ne présente aucun lien avec ces événements.

Par ailleurs, la prestation de garantie étendue est exclue dans la mesure où celle-ci exposerait Swisscom à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu d'une résolution de l'ONU ou de sanctions, de lois ou de règlements commerciaux ou économiques de la Suisse ou d'un autre ordre juridique applicable à Swisscom.

## 6. Début et durée de la garantie étendue

La garantie étendue débute le jour de la conclusion d'Easy Protection Business. Si la remise ou l'envoi de l'appareil acheté ont lieu ultérieurement, la garantie étendue débute le jour de la remise ou de l'envoi de l'appareil acheté.

Easy Protection Business est conclu pour une durée indéterminée, avec une durée contractuelle minimale de douze mois, et peut être résiliée par chaque partie – sous réserve du paragraphe ci-après – au plus tôt pour la date d'expiration de la durée minimale du contrat. Si un cas de garantie étendue se produit ou est annoncé durant la première ou la deuxième année contractuelle, la durée minimale de contrat passe à 24 mois. Les dispositions de la durée minimale de contrat d'origine ne changent pas concernant la résiliation, la prolongation et l'exigibilité des frais (chiffre 7), le retard de paiement (chiffre 8) et les modifications (chiffre 9).

Si le client fait usage d'un éventuel droit de retour convenu contractuellement, 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 (paiements mensuels ou bimestriels).

Au terme de la durée minimale de contrat, les frais sont exigibles mensuellement et facturés périodiquement par Swisscom (paiements mensuels ou bimestriels).

## 8. Retard de paiement

En cas de paiement sur 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 dispose d'un droit de résiliation 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 Swisscom fait usage de son droit de résiliation extraordinaire pour arriérés de paiement au cours de la première année contractuelle (durée minimale du contrat), tous les montants dus jusqu'à l'expiration des douze mois sont facturés au client. Même en cas de paiement desdits arriérés, la résiliation met fin au contrat, et toute prestation d'extension de garantie est dès lors exclue.

Si Swisscom fait usage de son droit de résiliation extraordinaire pour arriérés de paiement après expiration des douze premiers mois, tous les montants dus jusqu'à la résiliation du contrat avec effet immédiat sont facturés au client.

### **9. Modifications**

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment les frais, les prestations et les dispositions d'Easy Protection Business.

Swisscom communique au client ces modifications de manière appropriée (p. ex. informations sur la facture ou par e-mail).

En cas de modification au détriment du client, Swisscom l'informe en temps utile, et le client peut résilier le contrat de manière anticipée pour la date d'entrée en vigueur des modifications sans encourir de conséquences financières. En l'absence de résiliation, les modifications sont réputées acceptées. Si une durée minimale de contrat est en cours, une augmentation des frais n'entre en vigueur qu'à la fin de celle-ci.

### **10. Collaboration avec AXA**

Swisscom collabore avec AXA Assurances SA (AXA) pour fournir l'extension de garantie «Easy Protection Business» (en particulier dans les domaines du contrôle de la qualité et de la couverture du risque financier). Le client déclare consentir à ce que soient transmises à AXA les données dont cette dernière a besoin à des fins de contrôle et de statistiques.

### **11. Autres dispositions contractuelles**

Pour le reste, les conditions générales de vente de Swisscom pour les clients commerciaux, consultables à l'adresse <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>, s'appliquent.