

**AppleCare+ pour Casques/Écouteurs**  
**AppleCare+ pour l'Apple TV**  
**AppleCare+ pour l'Apple Watch**  
**AppleCare+ pour l'iPad**  
**AppleCare+ pour l'iPhone**  
**AppleCare+ pour l'iPod**

#### **REMARQUES SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS :**

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages causés à votre Apple TV, Apple Watch, iPad, iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple, vos casques/écouteurs de marque Beats et les recours à l'assistance technique. AppleCare+ ne couvre pas les défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication. Ces défaillances seront couvertes séparément par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la Période de Couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté votre produit Apple auprès d'Apple. En Suisse, les consommateurs ont droit, de la part du vendeur, à une réparation gratuite, un remplacement, une réduction ou un remboursement des biens qui ne sont pas conformes, au moment de leur livraison, au contrat de vente et ce, dans les deux ans à compter de la livraison du bien considéré, conformément au Code civil suisse. Pour plus de détails, veuillez consulter [apple.com/chfr/legal/statutory-warranty/](http://apple.com/chfr/legal/statutory-warranty/) (si vous êtes francophone) ou [apple.com/chde/legal/statutory-warranty/](http://apple.com/chde/legal/statutory-warranty/) (si vous êtes germanophone).

#### **Conditions générales pour la Suisse**

Merci d'avoir acheté AppleCare+, une police d'assurance émise par la succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg, (« **AIG** »), qui s'engage à assurer Votre Apple TV, Apple Watch, iPad, iPhone, iPod, ainsi que Vos casques/écouteurs de marque Apple et casques/écouteurs de marque Beats selon les Conditions générales énoncées dans cette Police d'assurance.

AppleCare+ couvre la réparation ou le remplacement de Votre appareil en cas de Dommages accidentels ou de Batterie défectueuse, ainsi que l'accès à l'assistance technique d'Apple (conformément à la clause 4.5).

Cette Police d'assurance est commercialisée par Apple et par les Revendeurs agréés Apple. Apple, agissant pour le compte d'AIG, prendra aussi en charge toute déclaration de sinistre ou réclamation de Votre part (les informations détaillées concernant cette prise en charge sont indiquées dans la clause 12).

**AppleCare+ ne couvre pas la perte ou le vol de Votre appareil, ni les défaillances de Votre appareil (conformément à la clause 5.1.9). Toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté Votre produit Apple auprès d'Apple (tel que stipulé dans la clause 5.1.9).**

## 1. Définitions

Tout terme ou expression précédé d'une majuscule dans cette Police d'assurance est défini dans cette section et se voit appliquer la même définition dans toute la Police :

- 1.1. « Dommage(s) accidentel(s) » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et involontaire résultant d'une manipulation (p. ex., une chute de l'Équipement couvert ou un contact avec un liquide) ou d'un événement extérieur (p. ex., des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, ce qui inclut les fissures de l'écran d'affichage qui gênent la visibilité de l'écran.
- 1.2. « AIG » désigne AIG Europe S.A., société dont le siège est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, qui opère par l'intermédiaire de sa succursale située Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse, enregistrée sous le numéro CHE-107.381.353.
- 1.3. « Apple » désigne Apple Distribution International Limited (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et gère cette Police d'assurance et traite les déclarations de sinistre et les réclamations pour le compte et au nom d'AIG.
- 1.4. « Centre de services agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste répertoriant ces fournisseurs est disponible sur le site [locate.apple.com/ch/fr](https://locate.apple.com/ch/fr) ou sur le site [locate.apple.com/ch/fr](https://locate.apple.com/ch/fr).
- 1.5. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente de l'Équipement couvert.
- 1.6. « Détails AppleCare+ » désigne le site web d'assistance [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/).
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs d'Équipement couvert, laquelle fournit des avantages venant s'ajouter aux droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, sans les remplacer.
- 1.8. « Avis d'arriérés » désigne l'avis que le Fournisseur de plan de paiement Vous envoie pour Vous notifier Vos arriérés de paiement et/ou vous signaler que Vous êtes en défaut aux termes du Contrat de plan de paiement.
- 1.9. « Batterie défectueuse » désigne la batterie d'un Équipement couvert comprenant une batterie rechargeable intégrée, lorsque celle-ci est incapable de tenir une charge égale à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses spécifications d'origine.
- 1.10. « Beats » désigne Beats Electronics LLC (également connue sous le nom de Beats by Dr. Dre), une filiale d'Apple Inc. produisant des produits audio, y compris certains Équipements couverts portant la marque Beats.
- 1.11. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté l'Équipement couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.12. « Logiciels grand public » désigne le système d'exploitation (« OS ») de l'Équipement couvert et les applications logicielles préinstallées sur l'Équipement couvert, ainsi que les applications de marque Apple ou Beats installées postérieurement sur l'Équipement couvert, et qui varient selon les cas.

- 1.13. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.1.
- 1.14. « Équipement couvert » désigne le l'Apple TV, l'Apple Watch, l'iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), l'iPhone, l'iPod, les casques/écouteurs de marque Apple ou les casques/écouteurs de marque Beats identifiés par le numéro de série indiqué sur Votre Certificat POC (ou, dans le cas d'un Périphérique de saisie pour iPad, attesté par Votre preuve d'achat), ainsi que les accessoires originaux fournis dans la même boîte de livraison. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple soixante (60) jours au plus avant la date de souscription de cette Police, ou, dans le cas où la propriété juridique de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11 de la présente Police.
- 1.15. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un événement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.16. « Taxe d'assurance » désigne la taxe sur les primes d'assurance incluse dans la Prime et payable selon les taux applicables à la date de souscription de la Police, répertoriés ci-dessous, par produit Apple :

Apple TV :	5 %
Apple Watch :	5 %
iPad :	5 %
iPhone :	5 %
iPod :	5 %
Casques/Écouteurs de marque Apple :	5 %
Casques/Écouteurs de marque Beats :	5 %

Veillez noter que ces taux sont sujets à modification.

- 1.17. « Versement » désigne toute somme que Vous versez au titre d'un Contrat de plan de paiement, y compris le paiement de la Prime et le paiement des intérêts.
- 1.18. « Événement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels subis par Votre Équipement couvert et/ou (b) une Batterie défectueuse et/ou (c) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.19. « Périphérique de saisie pour iPad » désigne un Apple Pencil et/ou un clavier iPad de marque Apple.
- 1.20. « Contrat de plan de paiement » désigne le contrat conclu entre Vous et Votre Fournisseur de plan de paiement pour financer le paiement de Votre Prime par Versements.
- 1.21. « Fournisseur de plan de paiement » désigne l'entité avec laquelle vous avez conclu Votre Contrat de plan de paiement, qui peut inclure Apple, un Revendeur agréé Apple ou une institution de financement tierce.

- 1.22. « Certificat POC » désigne le document prouvant la couverture que Vous recevrez lors de la souscription à cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance et le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit cette Police dans un magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.23. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+, lequel, avec le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.24. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert selon la grille suivante :

Apple TV :	15 CHF
Apple Watch (tous les modèles, sauf Hermès et Edition) :	69 CHF
Apple Watch (Hermès ou Edition) :	79 CHF
iPad :	
Périphérique de saisie pour iPad :	29 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad, iPad Air, iPad mini) :	59 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad Pro) :	59 CHF
iPhone :	
Dommages accidentels de l'écran uniquement :	29 CHF
Tout autre dommage accidentel :	99 CHF
iPod :	35 CHF
Casques/Écouteurs de marque Apple :	29 CHF
Casques/Écouteurs de marque Beats :	29 CHF

que Vous devrez payer pour chaque déclaration de sinistre pour Dommages accidentels que Vous faites en Suisse au titre de cette Police. Veuillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre au titre de cette Police dans un autre pays, la Franchise devra être payée dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez le site Détails AppleCare+).

Pour les déclarations de dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPhone, l'Équipement couvert ne doit avoir subi aucun dommage autre que l'écran, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse de la coque, susceptible d'empêcher le remplacement de l'écran par Apple sur l'Équipement couvert. Si l'Équipement couvert a subi des dommages supplémentaires, la déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone Tout autre dommage accidentel ». Les réparations portant uniquement sur l'écran ne sont disponibles que pour l'iPhone. En outre, si Vous choisissez d'utiliser le service de remplacement express pour un iPhone dont les dommages sont limités à l'écran (voir la clause 7.4.3), Votre déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone Tout autre dommage accidentel ».

- 1.25. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer à pour la couverture fournie par la présente Police, tel que stipulé dans la clause 2.3. La Prime inclut la Taxe d'assurance au taux applicable.
- 1.26. « Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique Apple en cas de dysfonctionnement de Votre Équipement couvert, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).
- 1.27. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne propriétaire de l'Équipement couvert et toute personne à laquelle la Police d'assurance est transférée conformément à la clause 11.

## 2. La Police d'assurance

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance contenant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+ et de Votre Certificat POC. Veuillez lire ces documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins évoluent ou si les informations sur la base desquelles cette Police a été établie viennent à changer, il se peut qu'Apple et AIG aient besoin de mettre à jour leurs dossiers et qu'il soit nécessaire de modifier les informations de Votre Certificat POC.
- 2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat POC de remplacement ou d'une copie des informations relatives à Votre assurance, rendez-Vous sur le site [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) et suivez les instructions.
- 2.3. La Prime de Votre Police suit la tarification suivante :

Apple TV :	29 CHF
Apple Watch Series 3, SE :	59 CHF
Apple Watch Series 4, 5, 6 :	99 CHF
Apple Watch Hermès, Edition :	199 CHF
iPad, iPad Air et iPad mini :	79 CHF
iPad Pro 11 pouces :	159 CHF
iPad Pro 12,9 pouces (4 <sup>e</sup> génération et antérieure) :	159 CHF
iPad Pro 12,9 pouces (5 <sup>e</sup> génération) :	179 CHF
iPhone SE :	109 CHF
iPhone 8, 7 et 6s :	179 CHF
iPhone 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus et 6s Plus :	199 CHF
iPhone 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max et X :	269 CHF
iPod :	69 CHF
Casques/Écouteurs de marque Apple (tous les modèles sauf AirPods Max) :	39 CHF
AirPods Max :	49 CHF
Casques/Écouteurs de marque Beats :	39 CHF

La Taxe d'assurance au taux applicable est comprise dans ces prix.

- 2.4. La Prime doit être payée en espèces ou par carte de crédit ou de débit lors de la souscription de la Police. Si Votre paiement n'est pas accepté (par exemple, si Votre carte de crédit ou de débit est refusée), Vous en serez informé et devrez prendre les mesures nécessaires pour terminer le paiement. Si un Événement assuré se produit alors que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la garantie prévue par la présente Police d'assurance.

### **3. Période de couverture**

- 3.1. Votre Couverture matérielle prend effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez une police AppleCare+ jusqu'à soixante (60) jours après la date d'achat de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle qu'à partir de cette date. Votre couverture d'Assistance technique prend effet à expiration de l'assistance technique gratuite qui Vous est fournie par le fabricant, laquelle prend effet à la date d'achat de Votre Équipement couvert. Les deux types de couverture expirent 24 mois après la date d'achat de Votre Police pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple TV et de l'Apple Watch Hermès ou Edition, pour lesquels les deux types de couverture expirent 36 mois après la date d'achat de Votre Police. La date d'achat de votre Police figure sur l'original du reçu pour Votre Police.
- 3.2. Votre couverture peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit d'annulation au titre de la clause 10, ou si elle est annulée par AIG en vertu des conditions de la présente Police ou de la loi sur l'assurance applicable. Si vous avez épuisé vos droits à garantie pour Dommages accidentels, Votre Couverture matérielle pour Batterie défectueuse et Assistance technique reste valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.
- 3.3. Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Événement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police.

### **4. Couverture**

- 4.1. **Couverture matérielle.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à la disposition Couverture matérielle de cette Police, AIG conviendra avec Apple :
- 4.1.1. de réparer l'Équipement couvert au moyen de pièces neuves ou reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en termes de performance et de fiabilité ; ou
- 4.1.2. si la réparation ne se justifie pas sur le plan pratique ou n'est pas économiquement viable, de remplacer Votre Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple, ou par un appareil de marque Apple équivalent à un appareil neuf en termes de performance et de fiabilité, et du même type que l'appareil d'origine. Si aucun appareil de marque Apple équivalent à Votre Équipement couvert n'est disponible, un appareil de marque Apple équivalent à l'Équipement couvert au moins en matière de fonctionnalités Vous sera fourni (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). Pour les casques ou écouteurs de marque Beats, tous les remplacements seront effectués avec des appareils de marque Beats conformément à cette clause 4.1.2. L'appareil de remplacement de marque Apple ou Beats deviendra le nouvel Équipement couvert dans le cadre de cette Police. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine. Pour les réparations, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut utiliser un Équipement couvert ou des pièces de rechange provenant d'un pays différent du pays dans lequel l'Équipement couvert ou les pièces d'origine ont été acquis

L'Équipement couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera fourni par AIG en cas de déclaration de sinistre.

- 4.2. Si un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.1.2, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les logiciels ou le système d'exploitation les plus récents applicables à l'Équipement couvert (le cas échéant) dans le cadre de la couverture fournie par cette Police d'assurance. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent alors ne plus être compatibles avec l'Équipement couvert à l'issue de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat de l'Équipement couvert, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.
- 4.3. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable au coût de la déclaration de sinistre avant de bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.2. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple en espèces, par carte de crédit ou de débit.
- 4.4. **Limite de garantie.** Au maximum, deux déclarations de Dommages accidentels peuvent être effectuées au cours de chaque période de 12 mois, à compter du début de Votre Période de couverture, telle qu'indiquée sur l'original de Votre reçu. Après le règlement de la deuxième déclaration de sinistre au cours de chaque période de 12 mois, la couverture des Dommages accidentels pour cette Police cessera jusqu'à la date anniversaire de l'achat de Votre Police, date à laquelle débutera de la période de 12 mois suivante, le cas échéant, permettant d'effectuer deux déclarations supplémentaires de Dommage accidentel. Toutes les déclarations inutilisées expireront à la fin de chaque période de 12 mois. Toutefois, Votre couverture pour Assistance technique et Batterie défectueuse restera valable jusqu'à la fin de la Période de couverture. Toute déclaration de Dommages accidentels faite pour un Périphérique de saisie pour iPad sera considérée comme une déclaration individuelle de Dommages accidentels et sera comptabilisée dans Votre limite de déclarations, même si elle découle du même incident qu'une déclaration de Dommages accidentels pour Votre iPad.
- 4.5. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à cette section de Votre Police d'assurance, un accès prioritaire à la ligne d'Assistance technique Apple vous sera octroyé si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. Cette couverture prend effet à expiration de la période d'assistance gratuite, qui commence à la date d'achat de Votre Équipement couvert. L'Assistance technique couvre l'Équipement couvert, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un appareil de type AirPort, l'Apple TV ou tout autre téléviseur compatible, et un appareil sans fil ou ordinateur compatible répondant aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvre toute version des Logiciels grand public actuelle au moment de l'achat, ainsi que la Version majeure précédente. « Version majeure » désigne toute version significative d'un logiciel commercialisé par Apple portant un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 », et qui n'est pas une version bêta ou une version préliminaire.

## 5. Exclusions

- 5.1. **Couverture matérielle.** Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
- 5.1.1. pour un produit autre que l'Équipement couvert ;
- 5.1.2. dommages causés par :
- 5.1.2.1. utilisation abusive ou incorrecte, c'est-à-dire dommages intentionnels, y compris l'utilisation de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;

- 5.1.2.2. tentative de modification ou d'altération, respectivement modification ou altération effective de l'Équipement couvert ; ou
- 5.1.2.3. service ou réparation (y compris les mises à niveau) effectué par une entité autre qu'Apple ou un Centre de services agréé Apple ;
- 5.1.3. Équipement couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé, Équipement couvert qui a été ouvert, réparé ou modifié par quiconque autre qu'Apple ou un représentant agréé Apple, ou Équipement couvert qui contient des composants qui ne sont pas autorisés par Apple ;
- 5.1.4. perte ou vol de Votre Équipement couvert ;
- 5.1.5. Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;
- 5.1.6. dommage esthétique n'affectant pas le fonctionnement de l'Équipement couvert, y compris et sans s'y limiter, les fissures mineures, les rayures, les éraflures, les bris d'éléments en plastique des ports et les décolorations ;
- 5.1.7. dommage ou défaillance causé par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;
- 5.1.8. dommage causé par le feu ; ou
- 5.1.9. défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication, celles-ci étant toutefois couvertes séparément soit par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté Votre produit Apple auprès d'Apple.
- 5.2. **Assistance technique.** Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
  - 5.2.1. utilisation ou modification de l'Équipement couvert ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site Web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;
  - 5.2.2. problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;
  - 5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public ;
  - 5.2.4. utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sans lien avec les Logiciels grand public ou des problèmes de connectivité ne provenant pas de l'Équipement couvert ;
  - 5.2.5. tout logiciel OS ou Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion », « aperçu » ou autres appellations similaires ;
  - 5.2.6. dommage ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;
  - 5.2.7. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ; ou
  - 5.2.8. conseils relatifs à l'usage quotidien de l'Équipement couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les appareils ou logiciels.



## 6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police d'assurance, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police d'assurance. En cas de non-respect de ces conditions, la prise en charge de Votre déclaration pourra être refusée.
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :
- 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour pouvoir bénéficier d'un service couvert par la garantie, l'Équipement couvert doit être renvoyé à Apple dans sa totalité, avec toutes les pièces d'origine et les composants de rechange autorisés par Apple.
- 6.2.2. **Limites de la Police d'assurance.** La Couverture applicable au titre de cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.
- 6.2.3. **Paiement de la Prime et couverture.** Si Vous acceptez de payer à l'avance la totalité de la Prime applicable à cette Police d'assurance, elle doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique. Aucune déclaration de sinistre sous cette Police ne sera acceptée si la Prime n'a pas été payée dans sa totalité. Si Vous payez la Prime par Versements, Vous devrez conclure un Contrat de plan de paiement avec un Fournisseur de plan de paiement, et Vous bénéficierez de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique dès signature de ce contrat. Vous devez effectuer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat de plan de paiement.
- 6.2.4. **Non-paiement des versements de paiement de la Prime.** Si Vous payez Votre Police par Versements et omettez un paiement conformément au Contrat de plan de paiement, le Fournisseur de plan de paiement Vous enverra un Avis d'arriérés en Notre nom et Votre couverture sera suspendue, et finalement résiliée, conformément à la loi sur l'assurance applicable si Vous n'effectuez pas Vos Versements d'arriérés d'ici la date indiquée dans l'Avis d'arriérés.
- 6.2.5. **Vos devoirs de précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger l'Équipement couvert contre les Événements assurés et d'utiliser et d'entretenir l'Équipement couvert conformément aux instructions qui s'y appliquent.
- 6.2.6. **Votre lieu de résidence et Votre âge.**
- 6.2.6.1. Si Vous n'êtes pas un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police que si la Suisse est Votre lieu de résidence principal et si Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de la présente Police.
- 6.2.6.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire à cette Police que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou toute autre entité non enregistrée établie en Suisse.
- 6.2.7. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre Police d'assurance pour l'Équipement couvert valable au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre conformément à cette Police, AIG acceptant de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.

## 7. Comment faire une déclaration

- 7.1. **Pour bénéficiaire de la couverture matérielle.** Vous devez remettre Votre déclaration de sinistre le plus tôt possible en Vous rendant dans un magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un Centre de services agréé Apple, en allant sur [support.apple.com/de-ch/contact](https://support.apple.com/de-ch/contact) ou [support.apple.com/fr-ch/contact](https://support.apple.com/fr-ch/contact), ou en nous appelant (un numéro de téléphone local est disponible à l'adresse [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) ou [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)). Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera résolue conformément à l'une des options indiquées dans la clause 7.4.
- 7.2. Le service de Couverture matérielle implique l'effacement de toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et le reformatage des supports de stockage par Apple ou par le Centre de services agréé Apple. Veuillez sauvegarder régulièrement toutes Vos données et, si possible, les sauvegarder avant de faire Votre déclaration de sinistre.
- 7.3. Le cas échéant, Vous devrez fournir une preuve d'achat de Votre Équipement couvert et Votre Certificat POC afin de démontrer que Votre produit Apple constitue un Équipement couvert.
- 7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture matérielle peuvent être effectuées selon les options suivantes :
- 7.4.1. **Service de retour en magasin.** Vous pouvez apporter Votre Équipement couvert à un magasin Apple Store ou un Centre de services agréé Apple. Une réparation sera effectuée ou un remplacement fourni conformément à la clause 4.2. Une fois la réparation terminée ou le remplacement disponible (le cas échéant), Vous serez avisé de vous rendre au magasin Apple Store ou au Centre de services agréé Apple afin de récupérer Votre Équipement couvert.
- Si Vous retournez l'Équipement couvert à un magasin Apple Store, certaines réparations peuvent être effectuées sur place. Il est préférable de prendre rendez-vous à l'avance sur le site [apple.com/chde/retail/](https://apple.com/chde/retail/) ou [apple.com/chfr/retail/](https://apple.com/chfr/retail/).
- 7.4.2. **Réparation par envoi postal.** Apple Vous enverra les emballages requis affranchis pour que Vous puissiez envoyer Votre Équipement couvert à Apple. Une fois l'évaluation ou la réparation terminée, Apple Vous renverra l'Équipement couvert ou un remplacement. Si Vous suivez correctement toutes les instructions, Apple couvrira les frais d'affranchissement depuis et vers Votre adresse de livraison.
- 7.4.3. **Service de remplacement express.** Apple Vous demandera de retourner l'Équipement couvert ainsi qu'une autorisation de paiement par carte de crédit pour le prix du produit en magasin en tant que caution pour le produit de remplacement et pour les frais de livraison applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de paiement par carte de crédit, ce service ne pourra pas Vous être proposé. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions nécessaires pour le retour de l'Équipement couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de paiement par carte de crédit et aucuns frais ne Vous seront facturés pour le produit de remplacement ou la livraison depuis et vers Votre adresse de livraison. Si Vous ne retournez pas l'Équipement couvert d'origine selon les instructions fournies, ou si Vous retournez un produit différent de l'Équipement couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Veillez noter que le service de remplacement express n'est pas disponible pour les déclarations concernant uniquement l'écran d'un iPod ou d'un iPhone. Cependant, vous pouvez choisir d'utiliser le service de remplacement express pour les déclarations concernant uniquement l'écran d'un iPhone moyennant la franchise associée à la catégorie « iPhone Tout autre dommage accidentel » indiquée dans la clause 1.24.

- 7.5. Les options de service de Couverture matérielle peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales. Veuillez consulter le site Détails AppleCare+ pour plus d'informations.
- 7.6. Lorsque certaines des méthodes de réparation mentionnées ci-dessus s'avèrent indisponibles, la méthode selon laquelle Apple Vous fournit la Couverture matérielle pourra être modifiée.
- 7.7. Si Vous faites une déclaration de sinistre conformément à cette Police dans un pays différent du pays d'achat, Vous acceptez par avance de Vous soumettre à toutes les lois et réglementations du lieu relatives aux importations et aux exportations et d'acquitter tous les frais de douane, taxes à la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. S'agissant de **l'Assistance technique**, Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple (numéros locaux disponibles à l'adresse [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) ou [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)), qui Vous demandera le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance.

Vous pouvez aussi obtenir des informations en accédant aux ressources d'aide gratuites répertoriées ci-dessous :

Informations sur l'assistance internationale	<a href="https://support.apple.com/de-ch/HT201232">support.apple.com/de-ch/HT201232</a> ou <a href="https://support.apple.com/fr-ch/HT201232">support.apple.com/fr-ch/HT201232</a>
Centres de services agréés Apple et magasins Apple Store	<a href="https://locate.apple.com/ch/fr">locate.apple.com/ch/fr</a> ou <a href="https://locate.apple.com/ch/fr">locate.apple.com/ch/fr</a>
Assistance et service Apple	<a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> ou <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>

## 8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration aux termes de cette Police, Vous devez respecter les conditions suivantes :
  - 8.1.1. Vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
  - 8.1.2. Afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de Vous fournir une assistance, Vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur l'Équipement couvert, tout message d'erreur affiché, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;
  - 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;

- 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre au titre de la Couverture matérielle (p. ex. coques, chargeurs de voiture, etc.), car ceux-ci ne peuvent pas être retournés ;
- 8.1.5. si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera les contenus de l'Équipement couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus pour responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'Équipement couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette Police ; et
- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit couvert par la Couverture matérielle afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.
- 8.3. Dans les limites de l'exonération de responsabilités maximale permise par les lois applicables, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus pour responsables de pertes indirectes encourues par Vous, comme les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données, ou de pertes d'activité, de chiffre d'affaires, de revenus ou de manques à gagner résultant d'une incapacité à remplir leurs obligations conformément à cette Police.

## **9. Tromperie, fraude et usage non autorisé**

- 9.1. Si une déclaration de sinistre s'avère frauduleuse ou si Vous avez sciemment fourni des informations inexactes lors de la déclaration de sinistre, la prise en charge de Votre sinistre sera rejetée et Votre Police d'assurance sera résiliée sans remboursement de la Prime. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.
- 9.2. Cette Police d'assurance peut être résiliée immédiatement par AIG si l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou afin de faciliter ou de permettre un acte criminel.

## **10. Résiliation**

- 10.1. Vous êtes en droit de résilier la présente Police à tout moment pour quelque raison que ce soit. Si Vous payez Votre Prime à l'avance en totalité, Votre résiliation prendra effet immédiatement et Vous pourrez annuler la Police en téléphonant à Apple (numéros locaux disponibles à l'adresse [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) ou [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)), ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.
- 10.2. Si Vous payez par Versements, Votre résiliation prendra effet à la fin de la période de Versement pertinente, et Vous pourrez contacter le Fournisseur de plan de paiement pour lui demander d'annuler Votre Police en Votre nom.
- 10.3. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement couvert, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de Votre Équipement couvert (qu'il s'agisse d'un revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous (ou Votre Fournisseur de plan de paiement) recevrez un remboursement intégral de la Police.

- 10.4. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.5. Si Vous résiliez cette Police pour des raisons pratiques, et non en relation avec le retour de votre Équipement couvert, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
- 10.5.1. Si Vous résiliez votre police dans les trente (30) jours suivant la date de sa souscription, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée. Si Vous résiliez Votre Police dans les trente (30) jours suivant la date de sa souscription et que Vous avez choisi de payer Votre Prime en plusieurs Versements, Vous devez en informer le Fournisseur de plan de paiement conformément à la clause 10.2 et demander l'annulation de Votre Contrat de plan de paiement. Dans ces circonstances, le Fournisseur de plan de paiement vous remboursera tous les Versements que Vous avez effectués ; ou
- 10.5.2. Si Vous résiliez votre police plus de trente (30) jours après la date de sa souscription et que Vous avez choisi de payer Votre Prime à l'avance en totalité, Vous recevrez un remboursement au prorata de la Période de couverture restante. Si Vous avez choisi de payer par Versements et que Vous résiliez Votre Police plus de trente (30) jours après la date de souscription de la Police, Vous n'aurez pas droit au remboursement des Versements effectués avant cette date.
- 10.6. Le remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la carte de crédit ou de débit utilisée lors de la souscription de la Police, soit par virement bancaire.
- 10.7. Tout remboursement dû peut être net de la Taxe d'assurance qui était incluse dans la Prime si celle-ci ne peut pas être récupérée auprès des autorités fiscales.

## **11. Transfert de la Police**

- 11.1. Vous pouvez transférer cette Police lorsque Vous transférez l'Équipement couvert à une autre personne âgée de dix-huit (18) ans ou plus résidant en Suisse, avec pour effet que cette personne sera couverte pour le restant de la Période de couverture.
- 11.2. Vous devez informer Apple, au nom et pour le compte d'AIG, du transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple (numéros locaux disponibles à l'adresse [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) ou [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)) ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police, Vous devez fournir le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse e-mail du nouveau propriétaire, afin qu'Apple puisse envoyer un Certificat POC actualisé au nouveau propriétaire. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire et, le cas échéant, le notifier du nombre de déclarations de sinistre pour Dommages accidentels que Vous avez faites.
- 11.3. Après avoir pris note du transfert de la Police, Apple – de la part d'AIG – émettra un Certificat POC actualisé à destination du bénéficiaire du transfert.

## **12. Réclamations**

- 12.1. AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les déclarations de sinistre et les réclamations afin de s'assurer que Vous ayez un point de contact unique pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'Apple puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans la langue européenne de Votre pays de résidence.

<u>Par écrit</u> :	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<u>Par téléphone</u> :	Numéro local disponible à l'adresse <a href="https://support.apple.com/de-ch/HT201232">support.apple.com/de-ch/HT201232</a> ou <a href="https://support.apple.com/fr-ch/HT201232">support.apple.com/fr-ch/HT201232</a>
<u>En ligne</u> :	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> ou <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>
<u>En personne</u> :	Dans n'importe quel magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié sur <a href="https://apple.com/chde/retail/storelist/">apple.com/chde/retail/storelist/</a> ou <a href="https://apple.com/chfr/retail/storelist/">apple.com/chfr/retail/storelist/</a>

- 12.2. Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de sa réception, à Vous tenir informé des progrès et à résoudre les problèmes à Votre satisfaction dans les huit (8) semaines, Vous pourriez avoir le droit de transmettre la réclamation à l'un des médiateurs suivants, qui examinera Votre dossier. Apple Vous donnera des informations concernant cette procédure dans sa lettre de réponse finale traitant des questions soulevées.
- 12.3. Remarque : un médiateur ne prendra pas Votre réclamation en compte si Vous n'avez pas en premier lieu donné à Apple l'opportunité de la résoudre. Vous pouvez transmettre Votre réclamation aux adresses suivantes :

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva  
P.O. Box 181  
8024 Zürich  
Suisse

Par téléphone : 044 211 30 90

Par e-mail : [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
République d'Irlande

Par téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 662 08 99

Par e-mail : [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Le médiateur des Services financiers et pensions de la République d'Irlande peut ne pas prendre en compte Votre réclamation si le plaignant est une société à responsabilité limitée avec un chiffre d'affaires supérieur à trois millions d'euros.

Cette procédure de médiation n'affecte pas Votre droit à intenter une action en justice.

- 12.4. Si vous souhaitez effectuer une réclamation au sujet d'une police d'assurance achetée en ligne, vous pouvez utiliser la plate-forme de Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, qui se trouve à l'adresse [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
- 12.5. Outre la procédure de réclamation décrite ci-dessus, et dans la mesure où AIG Europe S.A. est une compagnie d'assurance située au Luxembourg, Vous pouvez recourir aux organismes de médiation luxembourgeois pour toute plainte que Vous pourriez avoir concernant cette Police. Les coordonnées des organismes de médiation luxembourgeois sont disponibles sur le site web d'AIG Europe S.A. : <http://www.aig.lu/>.

### **13. Assurance tierce (location d'Équipement couvert)**

#### 13.1. Concept d'assurance tierce

Si cette Police fait référence à un Équipement couvert que Vous n'avez pas acheté, mais que Vous louez, cette clause 13 s'applique en plus des autres clauses de la Police. Les autres clauses restent applicables, sous réserve des provisions supplémentaires ou stipulations spécifiques énoncées dans cette clause 13.

Si l'Équipement couvert Vous est loué, l'assurance fournie dans le cadre de cette Police est généralement considérée comme une « assurance tierce pour compte propre », sous réserve des spécifications énoncées ci-après.

#### 13.2. Définitions

Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent si cette Police fait référence à un Équipement couvert qui Vous est loué :

« Contrat de location » désigne le contrat entre le Loueur et Vous concernant la location de l'Équipement couvert.

« Loueur » désigne le signataire du Contrat de location qui Vous loue l'Équipement couvert. Le Loueur est identique au Revendeur agréé Apple dans le cadre de cette Police.

« Vous/Votre/Vos » fait référence à la personne qui loue l'Équipement couvert au Loueur.

#### 13.3. Signataires du contrat d'assurance

Cette Police est considérée comme un contrat d'assurance entre AIG et Vous, et Vous seul pouvez exiger l'application des conditions de cette Police. Le Loueur n'a aucun droit en vertu de cette Police.

Les informations du Loueur concernant l'Équipement couvert seront considérées comme étant également Vos informations pour les besoins de cette Police.

Vous ne pouvez céder aucune déclaration de sinistre dans le cadre de cette Police au Loueur ou à un autre tiers.

#### 13.4. Couverture uniquement après exercice des droits des consommateurs

Les droits des consommateurs dont bénéficient les acheteurs vis-à-vis des vendeurs et des fabricants et auxquels il est fait référence dans cette Police seront applicables, bien que ces droits puissent être en fait les droits du Loueur et non Vos droits. Vous devrez contacter le Loueur si ces droits peuvent uniquement être exercés par le Loueur, qui est l'acheteur et le propriétaire de l'Équipement couvert.

### 13.5. Location au lieu d'achat

Lorsque cette Police fait référence à un « achat » ou un « acheteur » de l'Équipement couvert, le terme « achat » ou « acheteur » doit être remplacé par le terme « location » ou « preneur » pour les besoins de cette clause 13, dans toute la mesure applicable.

### 13.6. Résiliation du Contrat de location

Cette Police prendra automatiquement fin à la résiliation du Contrat de location, à moins que Vous deveniez propriétaire de l'Équipement couvert suite à la résiliation du Contrat de location, auquel cas cette Police continuera à s'appliquer, à l'exception de cette clause 13.

### 13.7. Stipulation spécifique

Si le Loueur transfère la propriété de l'Équipement couvert à une tierce partie, cette Police continuera à s'appliquer, à ceci près que le Loueur sera remplacé par cette tierce partie.

Si Vous transférez le Contrat de location à une autre personne, cette Police prendra automatiquement fin au moment de ce transfert.

## 14. Informations générales

14.1. Cette Police est soumise au droit suisse et Vous ainsi qu'AIG acceptez de vous soumettre aux tribunaux de Zurich, Suisse, pour régler tout litige découlant de ou concernant la présente Police, tout en appliquant la loi de procédure civile suisse.

14.2. Les conditions générales de cette Police ne seront disponibles qu'en allemand et en français et toutes les communications concernant cette Police devront s'effectuer en allemand ou en français (selon le cas).

14.3. Cette assurance est émise par AIG Europe S.A., société immatriculée au Luxembourg sous le numéro R.C.S. B 218806. Le siège social d'AIG Europe S.A. est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [www.caa.lu/](http://www.caa.lu/).

La succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Bertrange, se trouve à Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, et est immatriculée sous le numéro CHE-107.381.353. Ses activités en Suisse sont réglementées par la FINMA, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes : Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, Téléphone : +41 (0)3 13 27 91 00, Fax : +41 (0)3 13 27 91 01, E-mail : [info@finma.ch](mailto:info@finma.ch)  
Site Internet : [www.finma.ch/](http://www.finma.ch/).

Si un rapport sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible, il se trouve à l'adresse suivante : [www.aig.lu/](http://www.aig.lu/).

Informations clients conformément à loi fédérale suisse sur les contrats d'assurance [RS 221.229.1]

Traitement et conservation des données personnelles AIG traite des données provenant de documents contractuels ou résultant de l'exécution de contrats et utilise ces données notamment pour calculer les primes, préciser les risques, traiter les sinistres, mener des études statistiques et à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisée à transférer toute donnée nécessaire à la gestion d'un



contrat à des tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment à des sociétés de coassurance ou de réassurance et à des sociétés en Suisse ou à l'étranger appartenant au groupe AIG. En cas de suspicion d'infraction affectant des biens ou des documents, ou dans le cas où AIG annule le contrat en raison d'informations ou de prétentions frauduleuses (article 40 de la loi fédérale sur les contrats d'assurance), un rapport pourra être déposé auprès de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) pour enregistrement dans le système centralisé d'informations. AIG sera également autorisée à obtenir des informations pertinentes, notamment concernant des situations de pertes passées, auprès d'administrations gouvernementales et d'autres tiers. Cela pourra s'appliquer que le contrat se matérialise ou non. Le preneur d'assurance a le droit d'obtenir qu'AIG fournisse les informations prévues par la loi relativement au traitement des données le concernant. Le consentement au traitement des données peut être retiré à tout moment.

- 14.4. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites conformément à cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International Limited a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International Limited est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.
- 14.5. Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.

## **Comment AIG utilise Vos données personnelles**

La succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg, s'engage à protéger la vie privée de ses clients. « **Données personnelles** » désigne et renvoie à vous ou à d'autres personnes ou à des données par lesquelles vous ou toute autre personne pouvez être identifié.

**Les types de Données personnelles qu'AIG peut collecter et les motifs** – En fonction de la relation que nous avons avec vous, les Données personnelles collectées peuvent inclure : des coordonnées de contact et d'identification et d'autres Données personnelles fournies par vos soins. Les Données personnelles peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Gestion de l'assurance, p. ex. communications, traitement des déclarations de sinistre et paiements
- Gestion et audit de nos opérations commerciales
- Pour nous conformer aux lois applicables ou pour répondre à une demande d'autorités publiques ou gouvernementales, pour donner suite à une injonction d'un tribunal ou encore dans le cadre d'une enquête liée à une fraude, de la détection ou prévention de pareilles fraudes.
- Établissement et défense de nos droits
- Conformité légale et réglementaire, y compris le respect des lois en dehors de votre pays de résidence
- Surveillance et enregistrement des appels de service et d'assistance à des fins d'amélioration de la qualité, de formation et de sécurité

**Partage des Données personnelles** – Des Données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés de notre groupe ou d'autres fournisseurs de service tiers aux fins indiquées ci-dessus. Des Données personnelles seront partagées avec des parties tierces (y compris les autorités gouvernementales) si la loi l'exige.

**Transfert international** – En raison du caractère international de notre activité, des Données personnelles peuvent être transférées à des parties (y compris à des sociétés de notre groupe, nos fournisseurs de service et les autorités gouvernementales, aux fins définies ci-dessus) situées dans d'autres pays, y compris aux États-Unis et dans d'autres pays où les lois sur la protection des données sont différentes de celle de votre pays de résidence. Par exemple, des Données personnelles peuvent être transférées outre-Atlantique aux sociétés de notre groupe aux États-Unis qui fournissent l'assistance informatique centralisée.

**Sécurité et conservation des Données personnelles** – Nous prenons les mesures légales et de sécurité appropriées pour protéger les Données personnelles. Nos fournisseurs de service sont également sélectionnés soigneusement et ont l'obligation d'utiliser des mesures de protection appropriées. Les Données personnelles seront conservées pendant la période nécessaire pour répondre aux objectifs indiqués ci-dessus.

**Demandes ou questions** – Pour demander l'accès à vos Données personnelles, corriger une inexactitude ou demander l'effacement ou la suppression de Données personnelles, veuillez envoyer un e-mail à [dataprotection-ch@aig.com](mailto:dataprotection-ch@aig.com) ou écrire à AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Pour plus d'informations sur notre utilisation des Informations personnelles, consultez l'intégralité de notre Engagement de confidentialité à l'adresse [aig.ch/ch-privacy-policy\\_608\\_184031](https://aig.ch/ch-privacy-policy_608_184031) ou demandez-en une copie aux coordonnées de contact indiquées ci-dessus.