

**AppleCare+ für Apple TV**  
**AppleCare+ für Apple Watch**  
**AppleCare+ für Kopfhörer**  
**AppleCare+ für HomePod**  
**AppleCare+ für iPad**  
**AppleCare+ für iPhone**  
**AppleCare+ für iPod**

#### **HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:**

AppleCare+ ist eine Versicherungspolizze, die Schäden an Ihrer Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihrem HomePod, iPad, iPhone, iPod oder Ihren Kopfhörern der Marke Apple oder Beats sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ bietet keine Abdeckung für Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Art von Defekten wird separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. In Österreich haben Kunden gemäß dem österreichischen Bürgerlichen Gesetzbuch für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer für Waren, die zum Zeitpunkt der Lieferung nicht dem Kaufvertrag entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter [apple.com/at/legal/statutory-warranty/](https://apple.com/at/legal/statutory-warranty/).

#### **Versicherungsbedingungen – Österreich**

Wir danken Ihnen für den Abschluss der Versicherungspolizze AppleCare+. Die AIG Europe S.A., Herrngasse 1-3, 1010 Wien ("AIG") versichert Ihr Apple TV, Ihre Apple Watch, Ihren HomePod, Ihr iPad, Ihr iPhone, Ihren iPod oder Ihre Kopfhörer der Marke Apple oder Beats gemäß den in dieser Polizze enthaltenen Bedingungen.

Mit AppleCare+ werden Reparatur oder Ersatz Ihres Geräts im Falle einer unabsichtlichen Beschädigung oder einer Batterieentladung und der Zugang zum technischen Support von Apple (wie in Ziffer 4.5 dargelegt) abgedeckt.

Die Polizze wird von Apple und autorisierten Apple-Händlern vertrieben. Apple bearbeitet im Namen von AIG auch Ansprüche und jegliche von Ihnen gemeldete Beschwerden (genauere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12).

**AppleCare+ deckt weder Verlust noch Diebstahl Ihres Geräts noch Fehler aufgrund von Defekten in Ihrem Gerät ab. Fehler werden jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben (gemäß Ziffer 5.1.9).**

#### **1. Definitionen**

Jedes Wort oder jeder Ausdruck, das bzw. der in dieser Polizze in Großbuchstaben erscheint, wird in diesem Abschnitt "Definitionen" definiert und hat an jeder Stelle in dieser Polizze dieselbe Bedeutung:

- 1.1. "Unabsichtliche Beschädigung" bezeichnet einen äußerlichen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres versicherten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des versicherten Produkts oder durch Kontakt mit Flüssigkeit) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres versicherten Produkts beeinträchtigen, z. B. Risse im Display, die die Lesbarkeit des Displays beeinträchtigen.

- 1.2. "AIG" bezeichnet AIG Europe S.A. mit dem Firmensitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, die über ihre Niederlassung AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, agiert, und deren Adresse Herrengasse 1-3, 1010 Wien, Österreich ist. Sie ist beim österreichischen Handelsregister unter FN 387794 k registriert.
- 1.3. "Anhang" bezeichnet das Dokument, das die Preisinformationen für das versicherte Produkt enthält und Bestandteil Ihres Versicherungsvertrags ist.
- 1.4. "Apple" bezeichnet die Apple Distribution International Limited (oder ihre Beauftragten), die diese Polizze vertreibt, verkauft und verwaltet und die Ansprüche und Beschwerden im Namen von AIG bearbeitet.
- 1.5. "Autorisierter Apple Service Provider" bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple-Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter [locate.apple.com/at/de](https://locate.apple.com/at/de).
- 1.6. "Autorisierter Apple-Händler" bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Polizze und zugleich für den Verkauf der versicherten Produkte ermächtigt werden.
- 1.7. "Eingeschränkte Apple-Garantie" bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Produkte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.8. "Verzugsmitteilung" bezeichnet eine Mitteilung des Zahlungsplananbieters an Sie, in der Sie darüber informiert werden, dass Sie eine Rate nicht gezahlt haben und/oder dass Sie gemäß der Zahlungsplanvereinbarung in Verzug sind, da Sie Ratenzahlungen versäumt haben.
- 1.9. "Batterieentladung" bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation beträgt.
- 1.10. "Beats" bezeichnet die Beats Electronics LLC (auch bekannt als Beats by Dr. Dre), eine Tochtergesellschaft der Apple Inc., die Audioprojekte, unter anderem bestimmte versicherte Produkte, unter dem Markennamen Beats herstellt.
- 1.11. "Geschäftskunde" bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Produkt erworben hat.
- 1.12. "Verbraucher-Software" bezeichnet das Betriebssystem ("OS") des versicherten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem versicherten Produkt vorinstalliert sind, und Anwendungen der Marke Apple oder Beats, die auf dem versicherten Produkt nachträglich installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.
- 1.13. "Versicherungszeitraum" bezeichnet den in Ziffer 3 genannten Zeitraum.
- 1.14. "Versichertes Produkt" bezeichnet die Apple TV, die Apple Watch, den HomePod, das iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), das iPhone, den iPod oder die Kopfhörer der Marke Apple oder Beats, identifiziert durch die Seriennummer, die auf Ihrem Versicherungsschein steht (oder im Fall eines iPad-Eingabegeräts durch Ihren Kaufbeleg bestätigt), sowie das Originalzubehör, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Produkt muss neu von Apple oder einem autorisierten Apple Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Produkt auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 auf Sie übertragen worden sein. Das versicherte Produkt umfasst alle Ersatzprodukte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 dieser Polizze bereitgestellt werden.

- 1.15. "Befristete Polizza" bezeichnet eine Polizza, für die eine Einmalzahlung durch Sie oder über eine Zahlungsplanvereinbarung geleistet wird und die Versicherungsschutz für eine Laufzeit von 24 Monaten gewährt für alle Geräte außer für Apple TV, Apple Watch Hermès und Edition, für die eine Laufzeit von 36 Monaten gilt.
- 1.16. "Hardwareschutz" bezeichnet die Abdeckung, die für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund von Ereignissen wie unabsichtliche Beschädigung und Batterieentladung bereitgestellt wird.
- 1.17. "Rate" bezeichnet jeden von Ihnen gemäß einer Zahlungsplanvereinbarung zu leistenden Betrag.
- 1.18. "Versicherungssteuer" bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Satzes zu zahlen ist. Die geltende Versicherungssteuer ist im Anhang angegeben.
- 1.19. "Versichertes Ereignis" bezeichnet (a) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Produkts und/oder (b) eine Batterieentladung und/oder (c) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Support, jeweils während des Versicherungszeitraums.
- 1.20. "iPad-Eingabegerät" bezeichnet eine Apple Pencil und/oder eine iPad-Tastatur der Marke Apple.
- 1.21. "Monatspolizza" bezeichnet eine Polizza mit einer Laufzeit von einem Monat, die sich automatisch um einen Monat verlängert, sofern keine Kündigung gemäß Ziffer 10 dieser Polizza erfolgt, und die wiederkehrend jeden Monat bezahlt wird.
- 1.22. "Zahlungsplanvereinbarung" bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter über die Finanzierung Ihrer Zahlung der vollständigen Prämie für eine befristete Polizza durch Ratenzahlung.
- 1.23. "Zahlungsplananbieter" bezeichnet die Partei, mit der Sie eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben; dabei kann es sich z. B. um Apple, einen autorisierten Apple Händler oder ein externes Finanzinstitut handeln.
- 1.24. "Versicherungsschein" bezeichnet den Nachweis der Deckung, den Sie beim Abschluss dieser Polizza erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Produkts, für das diese Polizza gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Polizza in einem Apple Store oder über einen autorisierten Apple Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Versicherungsschein dienen.
- 1.25. „Polizza“ bezeichnet das vorliegende Versicherungsdokument, in dem die AppleCare+-Versicherungsbedingungen für Ihre Monatspolizza oder Ihre befristete Polizza (wie im Versicherungsschein angegeben) enthalten sind und das zusammen mit dem Anhang und dem Versicherungsschein, den Sie bei Abschluss von AppleCare+ erhalten haben, Ihren rechtsgültigen Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.
- 1.26. "Selbstbeteiligung" bezeichnet die jeweils im Anhang angegebene Selbstbeteiligung für das versicherte Produkt, die von Ihnen gemäß dieser Polizza bei jeder unabsichtlichen Beschädigung, die Sie in Österreich geltend machen, zu zahlen ist.
- 1.27. "Prämie" bezeichnet den im Anhang ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Polizza zahlen. Die Prämie beinhaltet die Versicherungssteuer in Höhe des geltenden Satzes.

- 1.28. "Technischer Support" bezeichnet den Zugang zum technischen Support von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert, und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jede Anfrage möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.29. "Sie/Ihr" bezeichnet die Person, die Eigentümer oder Leasingnehmer des versicherten Produkts ist, und jede weitere Person, auf die eine befristete Polizza gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

## **2. Die Polizze**

- 2.1. Ihre Polizze setzt sich zusammen aus diesem Versicherungsdokument, in dem die Versicherungsbedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ dargelegt sind, dem Anhang und Ihrem Versicherungsschein. Bitte überprüfen Sie beides genau, um sicherzustellen, dass Sie Ihren gewünschten Versicherungsschutz erhalten. Wenn Ihre Wünsche und Bedürfnisse oder Ihre Daten, auf denen diese Polizze basiert, sich ändern, müssen Apple und AIG möglicherweise ihre Unterlagen aktualisieren, und die Informationen in Ihrem Versicherungsschein müssen gegebenenfalls geändert werden.
- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz für den Versicherungsschein oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie bitte auf [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products), und folgen Sie den Anweisungen.

## **3. Art der Versicherung und Versicherungszeitraum**

- 3.1. Unabhängig davon, ob Sie eine befristete Polizze oder eine Monatspolizze erworben haben, sind die Art der Versicherung und der Versicherungszeitraum auf Ihrem Kaufbeleg und/oder Versicherungsschein angegeben.
- 3.2. Bei beiden Versicherungsarten beginnt Ihr Hardwareschutz an dem Datum des Vertragsschlusses. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz erst ab diesem Datum. Die Deckung für technischen Support beginnt nach Ablauf des vom Hersteller gewährten kostenlosen technischen Supports, der ab dem Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn des versicherten Produkts beginnt.
- 3.3. Befristete Polizze: Sowohl Ihr Hardwareschutz als auch der Anspruch auf technischen Support enden 24 Monate nach dem Tag, an dem Sie Ihre Polizze erworben haben; dies gilt für alle Geräte außer für Apple TV, Apple Watch Hermès und Edition, für die der Versicherungsschutz nach 36 Monaten ab dem Datum endet, an dem Sie Ihre Polizze ausweislich Ihres Versicherungsscheins erworben haben. Die Prämie muss per Kredit- oder Debitkarte oder über einen anderen zugelassenen Zahlungsweg wie z. B. Apple Pay (der "Zahlungsweg") erfolgen. Wenn Ihre Zahlung nicht korrekt abgeschlossen wurde (wenn beispielsweise Ihre Debit- oder Kreditkarte nicht ordnungsgemäß funktioniert), werden Sie informiert; Sie müssen dann dafür sorgen, dass die Zahlung abgeschlossen wird. Wenn ein versichertes Ereignis eintritt und Ihre Zahlung nicht abgeschlossen ist, haben Sie keinen Anspruch auf Versicherungsschutz.
- 3.4. Monatspolizze: Die Laufzeit Ihrer Polizze beträgt einen (1) Monat. Ihre Polizze verlängert sich automatisch jeden Monat ab dem Datum, an dem Sie ausweislich des Originalkaufbelegs für Ihre Polizze Ihre erste Monatspolizze erworben haben. Sie erklären sich einverstanden, dass der Zahlungsweg, den Sie für Ihre erste Polizze genutzt haben, gespeichert bleibt. Für nachfolgende monatliche Verlängerungen wird der Zahlungsweg automatisch im Voraus an jedem ersten Tag des Monats mit der monatlichen Prämie belastet. Wenn Ihr Zahlungsweg aus irgendeinem Grund nicht belastet werden kann und Sie nicht

anderweitig die entsprechende Verlängerungsprämie rechtzeitig gezahlt haben, wird Ihre Polizza gemäß Ziffer 10.6.1 beendet. Falls Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät zu erbringen, kündigt Apple Ihnen mit einer Frist von einem Monat oder gemäß anderweitigen gesetzlichen Anforderungen und danach verlängert sich Ihre Polizza nicht mehr.

- 3.5. Ihr Versicherungsschutz kann bei beiden Versicherungsarten eher enden, wenn Sie Ihr Recht, jederzeit ohne Angabe von Gründen zu kündigen, gemäß Ziffer 10 ausgeübt haben oder wenn AIG gemäß den Bestimmungen dieser Polizza kündigt.
- 3.6. Diese Polizza erstreckt sich nicht auf Schäden an dem versicherten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Abschluss dieser Polizza oder nach der Kündigung oder anderweitigen Beendigung der Polizza eintritt.

#### **4. Versicherungsumfang**

4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt "Hardwareschutz" dieser Polizza einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG arrangieren, dass Apple folgende Leistungen vornimmt:

4.1.1. Reparatur des versicherten Produkts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple Originalteile, die die Apple-Funktionsanforderungen erfüllen; oder

4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Produkt in Form eines Neugeräts der Marke Apple oder eines Geräts, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält, die die Apple-Funktionsanforderungen erfüllen. Alle im Rahmen dieser Polizza bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen mindestens den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell mit gleichem Funktionsumfang oder das gleiche Modell in einer anderen Farbe) wie das versicherte Originalprodukt (gemäß den geltenden Verbraucher-Software-Updates). Für Kopfhörer der Marke Beats werden entsprechend dieser Ziffer 4.1.2 in jedem Fall Geräte der Marke Beats als Ersatz zur Verfügung gestellt. Das Ersatzgerät der Marke Apple oder Beats wird zum neuen versicherten Produkt gemäß dieser Polizza. Im Falle eines Ersatzes behält Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das versicherte Originalprodukt. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.

Das versicherte Produkt kann nur repariert oder ersetzt werden, es wird aber keine Geldleistung von AIG an Sie fällig, wenn Sie einen Anspruch geltend machen.

4.2. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1.2 einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Produkt geltende Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil der Abdeckung entsprechend dieser Polizza installieren. Falls zutreffend sind Drittanwendungen, die auf dem versicherten Originalprodukt installiert sind, infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Produkt erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile mit bzw. durch vergleichbare(n) lokale(n) Produkte(n) und Teile(n) reparieren oder ersetzen.

- 4.3. **Selbstbeteiligung.** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, den Sie gemäß dieser Polizze geltend machen, müssen Sie, bevor Sie Anspruch auf die Leistungen gemäß Ziffer 4.1 haben, die entsprechende Selbstbeteiligung gemäß dem Anhang an den Kosten des Anspruchs bezahlen. Die Selbstbeteiligung kann über einen zugelassenen Zahlungsweg an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider gezahlt werden.

Beachten Sie bitte, dass, wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizze in einem anderen Land als Österreich geltend machen, die Selbstbeteiligung oder entsprechende örtliche Gebühren in der Währung dieses Landes und zu dem für dieses Land geltenden Satz zu zahlen sind – für weitere Einzelheiten klicken Sie bitte auf [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) und wählen Sie das passende Gerät und den Ort aus, an dem Sie den Service in Anspruch nehmen möchten, um die geltenden Bedingungen und Gebühren zu sehen.

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die nur das Display oder nur das Glas auf der Rückseite des iPhones betrifft, darf das versicherte Produkt außer dem Display- bzw. Rückglasschaden keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple das Display oder das Rückglas des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Von der Versicherungsdeckung erfasste Geräte, die darüber hinaus gehende Schäden aufweisen, werden als Sonstige iPhone-Unfallschäden kategorisiert.

Bei einem Schadenersatzanspruch für die Beschädigung des iPhone-Bildschirms oder des Glases auf der Rückseite darf das versicherte Produkt über den Bildschirm- und Rückglasschaden hinaus keine weiteren Schäden aufweisen, einschließlich insbesondere eines verbogenen oder verbeulten Gehäuses, das Apple daran hindern würde, den Bildschirm und das Glas auf der Rückseite des versicherten Geräts zu ersetzen. Von der Versicherungsdeckung erfasste Geräte, die darüber hinaus gehende Schäden aufweisen, werden als Sonstige iPhone-Unfallschäden kategorisiert. Schadenersatzansprüche wegen Beschädigung des iPhone-Bildschirms oder des Glases auf der Rückseite unterliegen den Selbsthalten für das Display und das Rückglas, wie im Anhang festgelegt.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, den Express-Austauschservice ("ERS") für einen Versicherungsanspruch zu beanspruchen, der ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Bildschirms, ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Rückglases oder auf den Ersatz sowohl eines iPhone-Bildschirms als auch eines iPhone-Rückglases gerichtet ist, wird Ihr Anspruch als Sonstiger iPhone-Unfallschaden kategorisiert.

Reparaturen von Bildschirm und Rückglas sind nur für das iPhone verfügbar. Reparaturen des Rückglases sind nur für die iPhone-Modelle 12, 13, 14 und 15 verfügbar.

- 4.4. **Jährliche Deckungsbeschränkung.** Die Zahl der Ansprüche, die Sie aufgrund von versicherten Ereignissen geltend machen können, ist nicht beschränkt. Ansprüche, die gemäß Ziffer 7 nach Ihrem Versicherungszeitraum bei Apple und/oder AIG eingereicht werden und eingehen, sind möglicherweise nicht von dieser Polizze gedeckt.
- 4.5. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihres Versicherungsvertrags geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. Diese Abdeckung beginnt nach Ablauf des gewährten kostenlosen Supports, der am Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts beginnt. Der technische Support umfasst das versicherte Gerät, die Verbrauchersoftware und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem Apple TV oder anderen kompatiblen Fernsehgerät oder einem kompatiblen drahtlosen Gerät oder Computer, das bzw. der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die jeweils

aktuelle Version einer eventuell vorhandenen Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. "Hauptversion" bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie "1.0" oder "2.0" freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

## **5. Ausschlüsse**

5.1. **Hardwareschutz.** Vom Hardwarechutz gemäß dieser Polizze ausgenommen sind:

5.1.1. nicht versicherte Produkte;

5.1.2. Schäden, verursacht durch:

5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschließlich der wissentlichen Nutzung des versicherten Produkts für den Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;

5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Produkts oder

5.1.2.3. Service- oder Reparaturarbeiten (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple-Mitarbeiter oder einen autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;

5.1.3. versicherte Produkte mit einer veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer oder versicherte Produkte, die von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurden, oder versicherte Produkte, die von Apple nicht autorisierte Bauteile enthalten;

5.1.4. Verlust oder Diebstahl Ihres versicherten Produkts;

5.1.5. versicherte Produkte, die nicht (einschließlich aller wichtigen Komponenten) an Apple zurückgegeben werden;

5.1.6. einen oberflächlichen Schaden am versicherten Produkt, der die Funktionalität des versicherten Produkts nicht beeinträchtigt, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;

5.1.7. einen Schaden oder Ausfall, der durch übliche Abnutzung und/oder Benutzung des versicherten Produkts verursacht wurde;

5.1.8. einen durch Brand verursachten Schaden;

5.1.9. Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung; diese Fehler werden jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben;

5.1.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Polizze ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder

- 5.1.11. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von bösartigem Code zurückzuführen sind.
- 5.2. **Technischer Support.** Der technische Support gemäß dieser Polizza erstreckt sich nicht auf:
- 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, in der gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple-Webseite veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt die Nutzung oder Änderung nicht vorgesehen ist;
- 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
- 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (außer dem versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Produkt oder der Verbraucher-Software;
- 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. das nicht mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen zusammenhängt, die nicht vom versicherten Produkt ausgehen;
- 5.2.5. OS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als "Beta", "Vorversion" oder "Test" gekennzeichnet ist;
- 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind;
- 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten;
- 5.2.8. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
- 5.2.9. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Polizza ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
- 5.2.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von bösartigem Code zurückzuführen sind.

## 6. **Allgemeine Vereinbarungen**

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.

6.2. Für diese Polizze gelten folgende Bedingungen:

- 6.2.1. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Hardwareschutz müssen alle versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
- 6.2.2. **Ausschluss vom Versicherungsschutz.** Die Abdeckung gemäß Ihrer Polizze unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Abdeckungsausschlüssen.
- 6.2.3. **Prämienzahlung und Versicherungsschutz.** Die Prämie muss bezahlt sein, damit Hardwareschutz oder technischer Support in Anspruch genommen werden kann; es wird kein Anspruch gemäß dieser Polizze anerkannt, wenn die Prämie nicht vollständig bezahlt wurde.

Wenn Sie sich bei befristeten Polizzen verpflichten, die Prämie in Raten zu zahlen, müssen Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abschließen und Sie erhalten den Hardwareschutz oder den technischen Support ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Zahlungsplanvereinbarung abschließen. Sie müssen Ihre Raten gemäß den Bedingungen Ihrer Zahlungsplanvereinbarung zahlen.

- 6.2.4. **Nur für befristete Polizzen: Nichtzahlung von Raten.** Wenn Sie die Prämie für eine befristete Polizze in Raten zahlen und Sie rückständige Raten nicht bis zu dem in der Verzugsmitteilung genannten Datum gezahlt haben, kann der Zahlungsplananbieter AIG auffordern, Ihre Polizze zu beenden. Erfolgt eine solche Aufforderung, so beendet AIG Ihre Polizze mit sofortiger Wirkung.

Wenn Sie eine Rate nicht bis zum Fälligkeitszeitpunkt zahlen und Sie gemäß der Zahlungsplanvereinbarung in Verzug sind, haben Sie so lange keinen Anspruch auf Hardwareschutz oder technischen Support für das versicherte Produkt, bis Sie die rückständigen Raten vollständig gezahlt haben.

- 6.2.5. **Ihre Sorgfaltspflicht.** Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen, um das versicherte Produkt vor einem versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen außerdem das versicherte Produkt gemäß seinen Anweisungen nutzen und warten.

6.2.6. **Ihr Wohnsitz und Alter**

- 6.2.6.1. Wenn Sie kein Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Österreich haben und am Tag des Abschlusses des Versicherungsvertrages mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.

- 6.2.6.2. Wenn Sie Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie das versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem in Österreich ansässigen Unternehmen erworben haben.

- 6.2.7. **Andere Versicherung.** Wenn Sie eine andere Versicherungspolizze besitzen, die während des Versicherungszeitraums für das versicherte Produkt gilt, können Sie trotzdem einen Anspruch gemäß dieser Polizze geltend machen, da AIG sich verpflichtet, Ihnen ungeachtet irgendeiner anderen Polizze Versicherungsschutz zu gewähren.

## 7. Geltendmachen eines Anspruchs

- 7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf [support.apple.com/de-at](https://support.apple.com/de-at) zugreifen oder Apple unter der Nummer +49 (0)800 220325 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.

- 7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden die auf dem versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem Autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.
- 7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr versichertes Produkt und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple-Produkt ein versichertes Produkt ist.

7.4. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können wie folgt geltend gemacht werden:

- 7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Produkt in einem Apple Store oder bei einem autorisierten Apple Service Provider abgeben. Entsprechend Ziffer 4.1 wird dann eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder – falls dieser Fall eintreten sollte – ein Ersatz zur Verfügung steht, werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Produkt oder den Ersatz für das versicherte Produkt im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das versicherte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen vor Ort durchgeführt werden. Es ist zu empfehlen, im Voraus auf [apple.com/at/retail](https://apple.com/at/retail) eine Reservierung vorzunehmen.

- 7.4.2. **Mail-In-Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, sodass Sie Ihr versichertes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das versicherte Produkt oder einen Ersatz für das versicherte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.

- 7.4.3. **Express-Austauschservice ("ERS").** Dieser Service erfordert die Rücksendung des versicherten Produkts an Apple und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des versicherten Produkts zu. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und das Ersatzprodukt, und die Versandkosten zu und von Ihrer angegebenen Versandadresse werden Ihnen nicht berechnet. Sollten Sie das ursprüngliche versicherte Produkt nicht gemäß den Anweisungen zurücksenden oder stattdessen ein Produkt, das nicht das versicherte Produkt ist, zurückschicken, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.

Es steht Ihnen frei, sich dafür zu entscheiden, den ERS ausschließlich für einen iPhone-Bildschirm, ausschließlich für ein iPhone-Rückglas oder sowohl für einen iPhone-Bildschirm als auch ein iPhone-Rückglas in Anspruch zu nehmen, doch gelten dann die im Anhang aufgeführten Selbstbehalte für Sonstige iPhone-Unfallschäden, da Sie ein Ersatzgerät für ein versichertes Produkt erhalten.

Bitte beachten Sie, dass der ERS nicht für iPods verfügbar ist.

- 7.5. Die Serviceoptionen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz sind je nach lokalen Kapazitäten von Land zu Land unterschiedlich.
- 7.6. Sollte nicht die Möglichkeit bestehen, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.

- 7.7. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizza in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie haften außerdem für alle Zölle, die Mehrwertsteuer und alle anderen Steuern und Gebühren, die anfallen können.
- 7.8. Für **technischen Support** machen Sie Ihren Anspruch geltend, indem Sie Apple unter der Nummer (+43) 0800 220325 anrufen. Die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie können sich auch informieren, indem Sie die folgenden kostenlosen Supportmöglichkeiten nutzen:

Informationen zum internationalen Support	<a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
Autorisierte Apple Service Provider und Apple Stores	<a href="https://locate.apple.com/at/de">locate.apple.com/at/de</a>
Apple Support und Service	<a href="https://support.apple.com/de-at/contact">support.apple.com/de-at/contact</a>

## 8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizza geltend machen, müssen Sie die folgenden Richtlinien einhalten:
- 8.1.1. Sie müssen Angaben zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem versicherten Produkt machen.
- 8.1.2. Um Apple zu ermöglichen, die Störung zu beseitigen oder Sie anderweitig bei der Geltendmachung Ihres Anspruchs zu unterstützen, müssen Sie auf Anfrage alle erforderlichen Informationen bereitstellen, insbesondere die Seriennummer und das Modell des versicherten Produkts, die Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am versicherten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, alle angezeigten Fehlermeldungen, die Maßnahmen, die vor Eintreten des Problems bei dem versicherten Produkt ergriffen wurden, und die Schritte, die zur Lösung des Problems unternommen wurden;
- 8.1.3. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Anweisungen befolgen und das versicherte Produkt gemäß den von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken;
- 8.1.4. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile einsenden, die nicht unter den Hardwareschutz fallen (z. B. Schutzcases, Autoladegeräte usw.) da diese nicht zurückgegeben werden können;
- 8.1.5. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem versicherten Produkt vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des versicherten Produkts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem versicherten Produkt befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß dieser Polizza versendet wird; und
- 8.1.6. Sie müssen Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch unter dem Hardwareschutz erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.
- 8.2. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.

- 8.3. AIG, Apple, autorisierte Apple Service Provider und ihre Angestellten und Beauftragten haften, soweit dies gesetzlich zulässig ist, im Fall einer Verletzung ihrer Pflichten gemäß dieser Polizza nicht für Ihnen entstandene mittelbare Schäden wie z. B. die Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten oder für entgangene Geschäfte, entgangenen Gewinn, entgangenes Einkommen oder entgangene Ersparnisse, außer bei grober Fahrlässigkeit oder Absicht ihrerseits.

## **9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung**

- 9.1. Wenn sich ein Anspruch als betrügerisch erweist oder wenn Sie bei der Geltendmachung eines Anspruchs wissentlich irreführende Angaben machen, wird der Anspruch abgelehnt und Ihre Polizza gekündigt, ohne dass Ihnen eine Erstattung der Prämie zusteht. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.
- 9.2. Diese Polizza kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

## **10. Vertragsbeendigung**

- 10.1. Unabhängig von der Art Ihrer Versicherung können Sie diese Polizza jederzeit und ohne Angabe von Gründen telefonisch unter der Nummer (+43) 0800 220325 kündigen. Sie können sich auch schriftlich an die folgende Adresse wenden: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland; Ihre Polizza wird dann bei Eingang Ihrer Kündigung beendet.
- 10.2. Um diese Polizza durch die Rückgabe Ihres versicherten Produkts zu kündigen, wenden Sie sich bitte an den ursprünglichen Verkaufskanal, über den Sie Ihr versichertes Produkt erworben haben (sei es ein autorisierter Apple Händler oder Apple). Sie erhalten eine komplette Rückerstattung der Polizza.
- 10.3. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.4. Für befristete Polizzen:
- 10.4.1. Wenn Sie Ihre Prämie in Raten zahlen, können Sie kündigen, indem Sie sich an Apple wenden oder indem Sie direkt Ihren Zahlungsplananbieter kontaktieren und diesen auffordern, Ihre Polizza für Sie zu kündigen.
- 10.5. Wenn Sie diese Polizza gemäß Ziffer 10.1 und nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts kündigen, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.5.1. Wenn Sie diese Polizza innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Erwerbs Ihrer Polizza kündigen und die Prämie vollständig im Voraus gezahlt haben, wird Ihnen die komplette gezahlte Prämie zurückerstattet.
- 10.5.2. Wenn Sie später als dreißig (30) Tage nach Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen und die Prämie vollständig im Voraus gezahlt haben, erhalten Sie eine teilweise Rückerstattung der gezahlten Prämie entsprechend dem verbleibenden Versicherungszeitraum.

## 10.6. Für Monatspolizzen:

- 10.6.1. AIG oder Apple oder ein autorisierter Apple Händler im Namen von AIG können Ihre Polizzae fristlos kündigen, wenn Sie eine monatliche Prämie bei Fälligkeit nicht zahlen. Wenn eine monatliche Prämie am Tag ihrer Fälligkeit nicht bezahlt ist, schickt AIG oder Apple im Namen von AIG Ihnen eine Zahlungserinnerung und Sie haben einen Monat Zeit für die Zahlung. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist, so wird die Polizzae automatisch zu dem Zeitpunkt beendet, an dem die unbezahlte Prämie fällig war. Wird die Prämie innerhalb der Nachfrist von einem Monat bezahlt, besteht der Versicherungsschutz, als wäre sie bei Fälligkeit gezahlt worden. Für eine Beschädigung, die nach Ablauf der Nachfrist von einem Monat eintritt, werden keine Ansprüche anerkannt, wenn die Prämie unbezahlt bleibt.
- 10.7. Wenn Sie diese Polizzae gemäß Ziffer 10.1 und nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts kündigen, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
  - 10.7.1. Wenn Sie diese Monatspolizzae innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Erwerbs oder einer Verlängerung Ihrer Polizzae gegenüber Apple kündigen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung der von Ihnen gezahlten Monatsprämie.
  - 10.7.2. Wenn Sie Ihre Monatspolizzae später als vierzehn (14) Tage ab dem Datum des ursprünglichen Erwerbs oder einer Verlängerung gegenüber Apple kündigen, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung, deren Höhe von der verbleibenden Dauer Ihrer Monatspolizzae abhängt.
  - 10.7.3. Sie können die automatische Verlängerung Ihrer Monatspolizzae auch verhindern, indem Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie abschalten. Rufen Sie dazu auf Ihrem versicherten Produkt [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) auf und wählen Sie "Abo kündigen" oder nutzen Sie direkt Ihre Abrechnungsplattform. Wenn Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie abschalten, gilt diese Handlung als Ausdruck Ihres Willens, Ihre Monatspolizzae zum Ende des Monats, für den Ihre letzte monatliche Prämie gezahlt wurde, zu beenden. Ihre Monatspolizzae bleibt bis zum letzten Tag dieses Monats um Mitternacht wirksam und wird dann beendet, ohne dass Sie infolge der Kündigung eine Rückerstattung erhalten.
  - 10.7.4. Wenn Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Produkt zu erbringen, kann AIG oder Apple im Namen von AIG Ihre Polizzae kündigen. Sie erhalten dann eine Kündigung mit einer Frist von einem (1) Monat und Ihre Polizzae verlängert sich nicht mehr.
- 10.8. Ihre Rückerstattung wird entweder durch eine Gutschrift über den Zahlungsweg, den Sie zum Erwerb der Polizzae verwendet haben, oder über den für Monatspolizzen gespeicherten Zahlungsweg und falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie ausgezahlt. Wird Ihre befristete Polizzae über einen Zahlungsplananbieter finanziert, kann eine Rückerstattung auch an den Zahlungsplananbieter, der die Prämie bezahlt hat, erfolgen.
- 10.9. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.
- 10.10. Wenn Sie bei einer Monatspolizzae Ihr versichertes Produkt im Rahmen eines autorisierten Inzahlungnahmeprogramms von Apple bei Apple oder einem autorisierten Apple Händler in Zahlung geben, gilt dies als Ausdruck Ihres Willens, Ihre Monatspolizzae zu kündigen. Abhängig von dem Zeitpunkt der Inzahlunggabe können Sie Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß Ziffer 10.7 haben.

## 11. Übertragung einer befristeten Polizza

- 11.1. Sie können eine befristete Polizza bei der Übertragung des Eigentums an dem versicherten Produkt an eine andere in Österreich wohnhafte Person, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist, ebenfalls übertragen, sodass die neue Vertragspartei für den restlichen Abdeckungszeitraum den verbleibenden Versicherungsschutz genießt. Ein Geschäftskunde darf diese befristete Polizza nur auf einen anderen in Deutschland ansässigen Geschäftskunden übertragen. Eine Monatspolizza ist nicht übertragbar.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter (+43) 0800 220325 oder schriftlich mit Schreiben an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Polizza benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen.
- 11.3. Wenn die Benachrichtigung über die Übertragung erfolgt ist, stellt Apple, im Namen von AIG, einen geänderten Versicherungsschein an den Erwerber aus.

## 12. Beschwerden

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Gemäß den Anweisungen von AIG wird sich Apple für AIG mit Ihren Beschwerden bezüglich Hardwareschutz und technischem Support und allen geltend gemachten Ansprüchen befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service in einem Fall nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

<b>Schriftlich:</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
<b>Telefonisch:</b>	(+43) 0800 220325
<b>Online:</b>	Über "Apple kontaktieren" unter <a href="https://support.apple.com/de-at/contact">support.apple.com/de-at/contact</a>

- 12.2. Falls Apple Ihre Reklamation nicht innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen ab dem Eingang der Reklamation bestätigt, Sie nicht über den Bearbeitungsfortschritt informiert und die Angelegenheiten nicht innerhalb von acht (8) Wochen zu Ihrer Zufriedenheit löst, sind Sie berechtigt, die Reklamation an eine der folgenden Schlichtungsstellen zu richten, die Ihren Fall prüfen wird. Sie erhalten von Apple weitere Informationen über die Vorgehensweise im Rahmen des Antwortschreibens, mit dem zum Beschwerdegegenstand abschließend Stellung genommen wird.
- 12.3. Hinweis: Eine Schlichtungsstelle wird sich einer Beschwerde nicht annehmen, wenn Sie Apple zuvor nicht die Möglichkeit eingeräumt haben, die Angelegenheit zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Die österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)  
Beschwerdemanagement  
Otto-Wagner-Platz 5  
1090 Wien, Österreich

**Telefonisch:** +43-1 249 59-5502 or -5512

**Per Fax:** +43-1 249 59-5599

**Per Online-Kontaktformular:** [webhost.fma.gv.at/RequestsAndComplaints/complaint](http://webhost.fma.gv.at/RequestsAndComplaints/complaint)

**Per E-Mail:** [fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at)

Das österreichische Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft  
Beschwerdemanagement – Versicherungsvermittler  
Abteilung 1/7  
Stubenring 1  
1010 Wien, Österreich

**Telefonisch:** +43-1 71100/805782

**Per E-Mail:** [stefan.trojer@bmwfw.gv.at](mailto:stefan.trojer@bmwfw.gv.at)

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Republik Irland

**Telefonisch:** +353 16620899

**Per E-Mail:** [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Der Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kann möglicherweise eine Reklamation nicht berücksichtigen, wenn der Reklamierende eine Aktiengesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Mio. Euro ist.

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten.

- 12.4. Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich einer online erworbenen Versicherungspolize einreichen möchten, können Sie dafür unter Umständen die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).
- 12.5. Da die AIG Europe S.A. eine Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Luxemburg ist, können Sie zusätzlich zu dem oben dargelegten Beschwerdeverfahren hinsichtlich aller Beschwerden, die Sie in Bezug auf diese Polize haben, die Schlichtungsstellen in Luxemburg anrufen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstellen in Luxemburg sind auf der Website der AIG Europe S.A. zu finden: [aig.lu/](http://aig.lu/).

### **13. Allgemeine Informationen**

- 13.1. Diese Polize unterliegt österreichischem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass ausschließlich die Gerichte der Republik Österreich zuständig sind.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Polize stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Polize erfolgt jeweils in deutscher Sprache.

13.3. Der Versicherer bietet keinen Versicherungsschutz und ist nicht verpflichtet einen Anspruch zu regulieren oder eine sonstige Leistung im Rahmen dieses Vertrags zu gewähren, soweit der Versicherungsschutz bzw. die Regulierung des Anspruchs oder die Gewährung der Leistung dazu führen würde den Versicherer, seine Muttergesellschaft oder das oberste ihn beherrschende Unternehmen einer Sanktion, einem Verbot oder einer Einschränkung auf der Grundlage einer Resolution der Vereinten Nationen oder von Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, von Luxemburg, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

13.4. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806. im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, [aig.lu/](http://aig.lu/). Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich hat ihren eingetragenen Firmensitz in der Herrngasse 1-3 1010 Wien, Österreich, und sie ist unter der Registrierungsnummer der gewerblichen Niederlassung FN 387794 k beim Handelsgericht Wien registriert. AIG Europe S.A., Direktion für Österreich. ist durch die FMA- Finanzmarktaufsicht Österreich für die Geschäftstätigkeit in Österreich zugelassen. Die Kontaktdaten der FMA sind Finanzmarktaufsicht , Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien. Tel.: (+43) 1 249 59 0. Fax (+43-1) 249 59-5499. [fma.gv.at](http://fma.gv.at).

Etwaige Berichte über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. sind gegebenenfalls hier zu finden [aig.lu/](http://aig.lu/).

13.5. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Polizze im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.

13.6. Apple Distribution International Limited, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, mit Registrierung in Irland unter der Registrierungsnummer 470672, ist bei der Zentralbank Irlands registriert. Diese Informationen können hier überprüft werden: [registers.centralbank.ie](http://registers.centralbank.ie). Apple Distribution International Limited ist vertraglich an AIG Europe S.A. gebunden. Apple Distribution International Limited hat weder direkt noch indirekt eine Holding, die für mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals in einem Versicherungsunternehmen hält. Kein Versicherungsunternehmen und keine Muttergesellschaft eines Versicherungsunternehmen hält direkt oder indirekt eine Beteiligung von mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals an Apple Distribution International Limited. Apple Distribution International Limited erhält Prämien im Namen von AIG Europe S.A. oder Geldbeträge, die für Kunden bestimmt sind. Apple Distribution International Limited ist in Österreich entsprechend den EU-Bestimmungen zur Dienstleistungsfreiheit tätig.

13.7. Die Bedingungen dieser Polizze können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden.

13.8. Bei Monatspolizzen wird AIG (oder Apple oder ein autorisierter Apple Händler im Namen von AIG) Sie über alle Änderungen der Bedingungen für diese Versicherung (unter anderen bezüglich der Prämie oder der Selbstbeteiligung) schriftlich einen Monat im Voraus informieren. Wir werden nur wesentliche Änderungen vornehmen, wenn die diese Polizze

betreffenden Gesetze sich ändern (zum Beispiel bei einer Änderung der Versicherungssteuer), zur Anpassung an Wechselkursschwankungen, um eine Änderung unseres Versicherungskonzepts umzusetzen (zum Beispiel zur Erweiterung oder Verbesserung Ihres Versicherungsschutzes) oder wenn eine Anpassung im Hinblick auf die Kosten der Anspruchserfüllung erforderlich ist.

Wenn die Änderungen für Sie akzeptabel sind, läuft die Polizza weiter.

Wenn die Änderungen nicht akzeptabel sind, können Sie diese Polizza gemäß Ziffer 10.1 kündigen.

Sowohl bei Monats- als auch bei befristeten Polizzen finden, wenn AIG die Bedingungen so ändert, dass sich Ihr Versicherungsschutz ohne zusätzliche Kosten verbessert, diese Bedingungen unmittelbar auf diese Polizza Anwendung.

## **Verwendung personenbezogener Daten durch AIG**

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, verpflichtet sich, die Privatsphäre seiner Kunden zu schützen. "Persönliche Daten" bezieht sich auf Sie oder andere Personen. Der Zweck dieses Hinweises besteht darin (i) Sie über die Nutzung Ihrer persönlichen Daten durch AIG Europe S.A. Direktion für Österreich zu informieren und (ii) Ihre begründete und eindeutige Zustimmung zur Verarbeitung und Übertragung Ihrer persönlichen Daten für die unten beschriebenen Zwecke zu erhalten.

**Die Arten von personenbezogenen Daten, die AIG möglicherweise erhebt und warum** – Abhängig von unserer Beziehung zu Ihnen kann zu den erhobenen personenbezogenen Daten Folgendes gehören: Identifizierungs- und Kontaktdaten und andere von Ihnen bereitgestellte personenbezogene Daten. Die verarbeiteten persönlichen Daten werden ausführlich in den Datenschutzrichtlinien beschrieben, die unter [aig.co.at/datenschutzrichtlinie](http://aig.co.at/datenschutzrichtlinie) oder auf Anfrage verfügbar sind. Personenbezogene Daten können zu den folgenden Zwecken genutzt werden:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Kommunikation, Bearbeitung von Ansprüchen und Zahlung
- Management und Prüfung unserer geschäftlichen Tätigkeiten
- Einhaltung der geltenden Gesetze oder Reaktion auf Anfragen von Behörden oder anderen staatlichen Stellen mit gerichtlicher Anordnung im Rahmen der Untersuchung, Aufdeckung und Verhinderung von Betrug
- Geltendmachung und Verteidigung von Rechtsansprüchen
- Juristische und aufsichtsrechtliche Compliance, unter anderem Einhaltung von Gesetzen außerhalb Ihres Wohnsitzlandes
- Überwachung und Aufzeichnung von Service- und Support-Anrufen zu Qualitätssicherungs-, Schulungs- und Sicherheitszwecken

**Weitergabe personenbezogener Daten** – Zu den oben genannten Zwecken geben wir möglicherweise personenbezogene Daten an unsere Konzernunternehmen und andere Dienstleister weiter. Hier finden Sie eine Liste unserer Gruppenunternehmen, die möglicherweise Zugriff auf persönliche Daten haben: [aig.com/worldwide#002](http://aig.com/worldwide#002).

Personenbezogene Daten werden an andere Dritte (auch an Behörden) weitergegeben, wenn das Gesetz dies vorschreibt.

**Internationale Übermittlung** – Aufgrund des globalen Charakters unserer Geschäftstätigkeit übermitteln wir möglicherweise personenbezogene Daten an Parteien (unter anderem unsere Konzernunternehmen, unsere Dienstleister und Behörden zu den oben dargestellten Zwecken), die sich in anderen Ländern befinden, auch in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern mit Datenschutzgesetzen, die sich von denjenigen in Ihrem Wohnsitzland unterscheiden. Zum Beispiel kann es sein, dass personenbezogene Daten ins Ausland an Konzernunternehmen in den Vereinigten Staaten übermittelt werden, die einen zentralen IT-Support leisten.

**Sicherheit und Aufbewahrung personenbezogener Daten** – Es bestehen angemessene rechtliche Maßnahmen und Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten. Außerdem werden unsere Dienstleister sorgfältig ausgewählt und verpflichtet, angemessene Schutzmaßnahmen zu verwenden. Personenbezogene Daten werden so lange gespeichert, wie dies zur Erfüllung der oben beschriebenen Zwecke erforderlich ist.

**Zustimmungserklärung** – Durch die Bereitstellung Ihrer persönlichen Daten für AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, in Verbindung mit Ihrer Bestellung einer Versicherung und der Unterschrift unten, bestätigen Sie, dass Sie unsere Datenschutzrichtlinie, die Sie unter [aig.co.at/datenschutzrichtlinie](http://aig.co.at/datenschutzrichtlinie) einsehen können, gelesen und verstanden haben, und der Erfassung und Verarbeitung (einschließlich Weitergabe und internationale Übermittlung) Ihrer persönlichen Daten, wie oben angegeben. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit kostenlos widerrufen, auch wenn es keinen direkten Zusammenhang mit der Verarbeitung oder Übermittlung gibt, indem Sie eine E-Mail an [info.oesterreich@aig.com](mailto:info.oesterreich@aig.com) senden. Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Versicherungsvertrag kündigen können, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung dieser persönlichen Daten, die absolut notwendig für die Umsetzung Ihres Vertrags sind, zurückziehen.

Wenn Sie Zugriff anfordern, falsche persönliche Daten korrigieren oder die Löschung oder Ausblendung von persönlichen Daten anfordern möchten, senden Sie eine E-Mail an: [info.oesterreich@aig.com](mailto:info.oesterreich@aig.com). In dem Rahmen, in dem Sie persönliche Daten zu einer anderen Person für AIG bereitgestellt haben (oder dies tun werden), erklären Sie durch Ihre Unterschrift unten, dass Sie die Informationen zu der Person über den Inhalt dieser Datenschutzrichtlinie weitergegeben haben und berechtigt sind, persönliche Daten dieser Person an AIG weiterzugeben, wie in der Datenschutzrichtlinie festgelegt.

Unterschrift	_____
Name in Druckbuchstaben	_____
Datum	_____

Bitte per E-Mail an [info.deutschland@aig.com](mailto:info.deutschland@aig.com) oder mit der Post an Consumer Head, AIG Europe S.A.,  
Direktion für Deutschland, Datenschutz, Neue Mainzer Straße 46 - 50, 60311 Frankfurt senden.

060123 AC+ Austria v2.3 - German