

AppleCare+ pour l'Apple TV
AppleCare+ pour l'Apple Watch
AppleCare+ pour les casques et écouteurs
AppleCare+ pour l'HomePod
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 Vos AirPods, Votre Apple TV, Votre Apple Watch, Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad, Votre iPhone ou Votre iPod 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 par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs et/ou 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 à une réparation, un remplacement, une réduction ou un remboursement gratuits, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente au moment de la livraison dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code civil suisse. Pour obtenir plus d'informations, consultez la page apple.com/chde/legal/statutory-warranty (si vous êtes germanophone) ou apple.com/chfr/legal/statutory-warranty (si vous êtes francophone).

Conditions générales – 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 Vos AirPods, Votre Apple TV, Votre Apple Watch, Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad, Votre iPhone ou Votre iPod 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 4.6).

Cette police d'assurance est commercialisée par Apple et par les revendeurs autorisés 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 défauts qu'il présente (conformément à la clause 5.1.9), bien qu'ils soient couverts par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs ou 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 (conformément à 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 évènement 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. dont le siège social est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. exerce ses activités par le biais de sa succursale sise Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse, numéro d'immatriculation CHE-107.381.353.
- 1.3. « Annexe » désigne le document établissant les informations tarifaires de l'Équipement couvert, qui est intégré à Votre Police et en fait partie intégrante.
- 1.4. « Apple » désigne Apple Distribution International Limited (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et gère cette Police d'assurance, et traite les déclarations de sinistres et les réclamations pour le compte et au nom d'AIG.
- 1.5. « 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/de ou locate.apple.com/ch/fr.
- 1.6. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente de l'Équipement couvert.
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs d'un 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 émis par le Fournisseur de plan de paiement Vous informant de Vos arriérés de versement et/ou que Vous êtes en défaut en vertu 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 le Matériel Couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.12. « Logiciel 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.
- 1.14. « Équipement couvert » désigne les AirPods, l'Apple TV, l'Apple Watch, l'appareil Beats, le HomePod, l'iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), l'iPhone ou l'iPod 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. Dans le cas où la propriété juridique de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police aura été acquise par Vous conformément à la clause 11. L'Équipement couvert inclut les produits de remplacement fournis par Apple conformément à la clause 4.1.2 de cette Police.

- 1.15. « Police à durée déterminée » désigne une Police payée en une seule fois par Vous ou par le biais d'un Contrat de plan de paiement pour une couverture de 24 mois de tous les appareils à l'exception de l'Apple TV, de l'Apple Watch Hermès et Edition, qui bénéficient d'une couverture de 36 mois.
- 1.16. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un évènement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.17. « 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. La Taxe d'assurance applicable est indiquée dans l'Annexe.
- 1.18. « Versement » désigne toute somme payée par Vous en vertu d'un Contrat de plan de paiement, y compris le paiement des intérêts et de la Prime.
- 1.19. « Évènement 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.
- 1.20. « Périphérique de saisie pour iPad » désigne un Apple Pencil et/ou un Apple Pencil Pro, et/ou un clavier iPad de marque Apple utilisé avec, et compatible avec, l'Équipement couvert.
- 1.21. « Police mensuelle » désigne une Police d'une durée d'un mois qui se renouvelle automatiquement de mois en mois, sauf si elle est résiliée conformément à la clause 10 de la présente Police, et qui est payée sur une base mensuelle récurrente.
- 1.22. « Contrat de plan de paiement » désigne le Contrat établi entre Vous et Votre Fournisseur de plan de paiement pour financer le paiement de la totalité de Votre Prime pour une Police à durée déterminée par Versements.
- 1.23. « Fournisseur de plan de paiement » désigne la partie avec laquelle vous avez conclu Votre Contrat de plan de paiement, qui peut inclure Apple, un Revendeur agréé Apple ou un organisme de financement tiers.
- 1.24. « Certificat POC » désigne le document attestant de la couverture dont Vous bénéficiez en souscrivant cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance ainsi que le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit à cette Police dans un Magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de la vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.25. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales d'utilisation AppleCare+ pour Votre Police mensuelle ou Votre Police à durée déterminée (comme indiqué sur Votre Certificat POC), lequel, avec l'Annexe et le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription du contrat AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AI.G.
- 1.26. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert comme indiqué dans l'Annexe payable par Vous pour chaque déclaration de sinistre pour Dommages accidentels que vous présentez au titre de la présente Police.

- 1.27. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par la présente Police, comme indiqué dans l'Annexe. La Prime inclut la Taxe d'assurance au taux applicable.
- 1.28. « 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).
- 1.29. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède l'Équipement couvert et tout successeur juridique dans le cas d'un transfert de propriété.

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+, de l'Annexe 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/ch-de ou mysupport.apple.com/products/ch-fr, et suivez les instructions.

3. Type de police et Période de couverture

- 3.1. Que vous ayez souscrit une Police à durée déterminée ou une Police mensuelle, le type de Votre Police et Votre Période de couverture sont indiqués sur Votre reçu et/ou sur Votre Certificat POC.
- 3.2. Pour les deux Types de Police, Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique prennent effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ après la date d'achat de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique qu'à partir de cette date.
- 3.3. Pour les Polices à durée déterminée : la Couverture matérielle et l'Assistance technique expirent 24 mois après la date d'achat de Votre Police pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple TV, l'Apple Watch Hermès ou Edition, pour lesquelles les deux types de couverture expirent 36 mois après la date d'achat de Votre Police, tel qu'indiqué sur votre Certificat POC. La date d'achat de Votre Police figure sur l'original du reçu pour Votre Police. La Prime doit être payée par carte de crédit, carte de débit ou toute autre méthode de paiement autorisée, *par exemple* Apple Pay (la « Méthode de paiement »). 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 Évènement 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.
- 3.4. Police mensuelle : La durée de Votre Police est d'un (1) mois. Votre Police sera automatiquement renouvelée chaque mois à compter de la date de souscription de Votre première Police mensuelle, telle qu'indiquée sur le reçu original de Votre Police. Vous acceptez que la Méthode de paiement utilisée pour l'achat de Votre Police initiale soit enregistrée dans Votre dossier. Pour les renouvellements mensuels ultérieurs, la Méthode de paiement sera automatiquement débitée de la Prime mensuelle avant le premier jour de chaque mois. Si Votre Méthode de paiement ne peut pas être débitée

pour quelque raison que ce soit, et si Vous n'avez pas effectué le paiement de la Prime de renouvellement appropriée à temps, Votre Police sera résiliée conformément à la clause 10.6.1. Si Apple n'est plus en mesure d'assurer la réparation de Votre Équipement couvert, Apple Vous fournira un préavis de résiliation écrit un mois à l'avance, après quoi Votre Police cessera d'être renouvelée.

- 3.5. Votre couverture par ces deux types de Polices peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit de résiliation à tout moment et pour quelque raison que ce soit conformément à la clause 10 ou si elle est résiliée par AIG conformément aux conditions de la présente Police.
- 3.6. Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Évènement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police ou après son annulation ou sa résiliation.

4. Couverture

4.1. **Couverture du Matériel.** 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 de pièces Apple d'origine déjà utilisées qui ont été testées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple ; 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 appareil de marque Apple neuf, ou un appareil constitué de pièces Apple neuves et/ou de pièces Apple d'origine déjà utilisées qui ont été testées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple. Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de cette Police présenteront au minimum les mêmes caractéristiques que l'Équipement couvert d'origine ou des caractéristiques très similaires (par exemple, un modèle différent avec les mêmes caractéristiques ou le même modèle dans une autre couleur) (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). Pour les appareils 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 d'origine de l'Équipement couvert ou des pièces d'origine.

Le Matériel Couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera octroyé 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 derniers logiciels ou système d'exploitation 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. La présente Police constitue une assurance d'indemnisation et vise à compenser les dommages (*Schadenversicherung*) subis par l'Équipement couvert.

- 4.4. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable, telle que définie dans l'Annexe, au coût de la déclaration de sinistre avant de bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.1. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple à l'aide d'une Méthode de paiement autorisée.

Veillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays autre que la Suisse en vertu de la présente Police, il se peut que la Franchise de la Police ou les frais locaux équivalents doivent être payés dans la devise de ce pays et au taux applicable dans ce pays. Pour plus de détails, veuillez consulter la page apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ et sélectionner l'appareil approprié et le lieu dans lequel vous souhaitez obtenir une réparation pour connaître les conditions et les frais applicables.

Conditions spécifiques pour les iPad et les Périphériques de saisie pour iPad.

Une déclaration de Dommages accidentels faite pour un Périphérique de saisie pour iPad sera considérée comme distincte d'une déclaration de Dommages accidentels pour Votre iPad, même si Votre iPad et Votre Périphérique de saisie pour iPad sont endommagés en même temps, et chaque déclaration sera sujette à la Franchise applicable spécifiée dans l'Annexe.

Pour toute déclaration de Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPad, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en plus des dommages à l'écran, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse sur le boîtier, susceptible d'empêcher Apple de remplacer l'écran sur l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie des déclarations pour « Autres dommages accidentels sur iPad » (iPad Air 11" (puce Apple M2), iPad Air 13" (puce Apple M2), iPad Pro 11" (puce Apple M4), iPad Pro 13" (puce Apple M4)) comme indiqué dans l'Annexe. Une déclaration de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPad sera sujette à la Franchise Dommage accidentel concernant uniquement l'écran (modèles d'iPad Air 11" (puce Apple M2), iPad Air 13" (puce Apple M2), iPad Pro 11" (puce Apple M4), iPad Pro 13" (puce Apple M4)uniquement) spécifiée dans l'Annexe.

Si Vous choisissez d'utiliser le Service de remplacement express (« ERS ») pour une déclaration de sinistre au titre des Dommages accidentels concernant uniquement l'écran d'un iPad, Votre demande sera classée dans la catégorie Dommages accidentels concernant uniquement l'écran d'un iPad (iPad Air 11" (puce Apple M2), iPad Air 13" (puce Apple M2), iPad Pro 11" (puce Apple M4), iPad Pro 13" (puce Apple M4)), spécifiée dans l'Annexe.

Les réparations de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPad ne sont disponibles que pour les modèles d'iPad : iPad Air 11" (puce Apple M2), iPad Air 13" (puce Apple M2), iPad Pro 11" (puce Apple M4), iPad Pro 13" (puce Apple M4).

Conditions spécifiques pour iPhone.

Pour les demandes d'indemnisation au titre des Dommages accidentels sur l'écran uniquement ou sur la façade arrière en verre de l'iPhone, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en plus des dommages à l'écran ou sur la façade arrière en verre, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou abîmé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran ou la façade arrière en verre de l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie « Autres dommages accidentels sur iPhone ».

Pour les demandes d'indemnisation au titre des Dommages accidentels sur l'écran et sur la façade arrière en verre de l'iPhone, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en plus des dommages à l'écran et sur la façade arrière en verre, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou abîmé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran et la façade arrière en verre de l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie « Autres dommages accidentels sur iPhone ». Une déclaration de sinistre pour Dommage accidentel sur l'écran et la façade arrière en verre d'un iPhone est soumise aux Franchises de la Police pour l'écran uniquement et pour la façade arrière en verre uniquement, précisées dans l'Annexe.

Si Vous choisissez d'utiliser le Service de remplacement express (« ERS ») pour une demande d'indemnisation au titre des Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPhone, uniquement sur la façade arrière en verre de l'iPhone ou sur l'écran et la façade arrière en verre de l'iPhone, Votre demande sera facturée comme Autre dommage accidentel sur iPhone.

Les réparations de Dommages accidentels concernant uniquement la façade arrière en verre ne sont disponibles que pour l'iPhone. Les réparations de Dommages accidentels concernant uniquement la façade arrière en verre sont disponibles pour tous les modèles d'iPhone 12, 13, 14 et 15 uniquement.

4.5. **Limite de garantie.** Le nombre de déclarations de sinistre pouvant être déposées pour des Évènements assurés est illimité. Les déclarations de sinistre envoyées à et reçues par Apple et/ou AIG conformément à la clause 7 une fois la Période de couverture expirée peuvent ne pas être couvertes par la Police.

4.6. **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. L'Assistance technique couvre l'Équipement couvert, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et une 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 préversion.

5. Exclusions

5.1. **Couverture du Matériel.** La Couverture matérielle offerte par la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

5.1.1. par un produit autre que Matériel 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 (mises à niveau y compris) effectué(e) 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 du Matériel 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. dommages causés par le feu ;
- 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 ;
- 5.1.10. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ; ou
- 5.1.11. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.
- 5.2. **Assistance technique.** L'Assistance technique au titre de la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
 - 5.2.1. l'utilisation ou modification de l'Équipement couvert ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les caractéristiques 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 le Matériel Couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur le Matériel Couvert ou les Logiciels grand public ;
 - 5.2.4. l'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 », « version préliminaire », « aperçu » ou autres appellations similaires ;

- 5.2.6. dommage ou perte de tout logiciel ou toute donnée résidant ou enregistré(e) sur l'Équipement couvert ;
- 5.2.7. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ;
- 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 ;
- 5.2.9. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ; ou
- 5.2.10. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

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 de la Couverture matérielle, 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. **Exclusions de couverture.** 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.** La Prime doit avoir été payée afin de bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique. Aucune déclaration de sinistre ne sera prise en compte en vertu de cette Police si la Prime n'a pas été intégralement payée.

Pour les Polices à durée déterminée : si Vous acceptez de payer la Prime de Votre Police par Versements, Vous devez 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 du Contrat de plan de paiement. Vous devez effectuer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat de plan de paiement.

- 6.2.4. **Pour les Polices à durée déterminée : non-paiement des Versements de la Prime.** Si Vous payez votre Police à durée déterminée par Versements et que Vous n'effectuez pas un paiement au titre du Contrat de plan de paiement, le Fournisseur du plan de paiement émettra un Avis d'arriérés en Notre nom et la couverture de Votre assurance sera suspendue et éventuellement résiliée conformément à la législation applicable en matière d'assurance si Vous n'avez pas réglé Vos arriérés de versements échelonnés à la date demandée 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 Évènements 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 d'assurance que si Votre lieu de résidence principal se situe en Suisse et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de la présente Police d'assurance.

6.2.6.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, une organisation caritative ou toute autre entité établie en Suisse.

6.2.7. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour l'Équipement couvert valide au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre au titre de la présente 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 faire Votre déclaration de sinistre dans les plus brefs délais en Vous rendant dans un magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un Centre de services agréés Apple, en allant sur le site support.apple.com/de-ch/contact ou support.apple.com/fr-ch/contact ou par téléphone au 0800 00 1853. 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 du Matériel 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 4.1.2. Une fois la réparation terminée ou le remplacement disponible (le cas échéant), Vous serez notifié pour venir dans un magasin Apple Store ou un 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 ou 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 toutes les directives, Apple annulera l'autorisation de débit sur Votre carte de crédit, de sorte que Vous ne devrez pas payer ce produit de remplacement, ni les frais d'expédition 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.

Vous pouvez choisir d'utiliser le Service de remplacement express pour les demandes relatives à des Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPhone, uniquement sur la façade arrière en verre de l'iPhone ou sur l'écran et la façade arrière en verre de l'iPhone, mais de telles demandes seront soumises à la Franchise « Autres dommages accidentels sur iPhone » de la Police indiquée dans l'Annexe, étant donné qu'un Équipement couvert de remplacement Vous sera fourni.

Vous pouvez choisir d'utiliser le Service de remplacement express pour les demandes relatives à des Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPad, mais de telles demandes seront soumises à la Franchise « Autres dommages accidentels sur iPad (iPad Air 11" (puce Apple M2), iPad Air 13" (puce Apple M2), iPad Pro 11" (puce Apple M4), iPad Pro 13" (puce Apple M4)) » de la Police indiquée dans l'Annexe, étant donné qu'un Équipement couvert de remplacement Vous sera fourni.

Veuillez noter que le Service de remplacement express n'est pas disponible pour l'iPod.

- 7.5. Les options de service de Couverture du Matériel peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales.
- 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, au titre de cette Police, Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat, Vous acceptez par avance de Vous soumettre à toutes les lois et réglementations locales relatives aux importations et aux exportations et d'acquitter tous les frais de douane, taxes sur 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 de téléphone locaux disponibles sur la page support.apple.com/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'assistance gratuites répertoriées ci-dessous :

Informations sur l'assistance internationale	support.apple.com/HT201232
Centres de services agréés Apple et Magasins Apple Store	locate.apple.com/ch/de ou locate.apple.com/ch/fr
Assistance et service Apple	support.apple.com/de-ch/contact ou support.apple.com/fr-ch/contact

8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration aux termes de cette Police d'assurance, 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 le résoudre ;
 - 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. étuis, 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 fixées par la loi, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus pour responsables des pertes indirectes encourues par Vous, telles que les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données, ni des 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 sera résiliée sans remboursement de la Prime qui Vous est due. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.
- 9.2. AIG peut résilier avec effet immédiat la présente Police dans le cas où l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou pour faciliter ou permettre tout acte criminel.

10. Droit légal de rétractation et de résiliation

- 10.1. Conformément à l'Article 2a du LCA, Vous pouvez retirer Votre demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de rétractation est de quatorze jours et commence à courir dès que Vous avez demandé ou accepté la Police. Vous exercez Votre droit de rétractation en temps opportun si Vous informez Apple, au nom d'AIG, de Votre rétractation ou si Vous remettez Votre avis de rétractation au bureau de poste le dernier jour du délai de rétractation.
- 10.2. La rétractation rend non valide la demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière. Tout avantage dont Vous avez bénéficié doit être remboursé. L'assuré ne doit aucun dédommagement supplémentaire à la compagnie d'assurance. Si l'équité l'exige, l'assuré doit rembourser à la compagnie d'assurance en tout ou en partie les frais découlant des enquêtes spéciales que cette dernière a réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.
- 10.3. Quel que soit le type de Police que Vous avez souscrit, Vous êtes en droit de résilier Votre Police à tout moment pour quelque raison que ce soit avec effet immédiat et vous pouvez avoir droit à un remboursement de Votre Prime tel que décrit ci-dessous en appelant Apple au numéro de téléphone indiqué sur support.apple.com/HT201232. Vous pouvez également envoyer une demande par écrit à l'adresse : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande et votre Politique d'assurance sera annulée dès réception de votre demande.
 - 10.3.1. Pour résilier la présente Police en retournant votre Équipement, adressez-vous au réseau de distribution d'origine auprès duquel vous avez acheté 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.
 - 10.3.2. Pour obtenir un remboursement, il se peut que vous deviez présenter Votre reçu d'origine et/ou Votre Certificat POC.
- 10.4. Pour les Polices à durée déterminée :
 - 10.4.1. Si Vous payez Votre Prime par Versements, Vous pouvez résilier Votre Police en contactant Apple ou le Fournisseur du plan de paiement et en demandant à ce dernier de résilier Votre Police en Votre nom.
- 10.5. Si vous résiliez la présente Police pour des raisons de commodité, conformément à la clause 10.1, et non en relation avec le retour de votre Équipement couvert, vous pouvez avoir droit à un remboursement de la Prime, qui sera calculé sur la base suivante :
 - 10.5.1. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police et que vous avez payé l'entièreté de votre Prime à l'avance, Vous recevrez un remboursement de l'entièreté du montant de la Police que Vous avez souscrite.
 - 10.5.2. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police plus de trente (30) jours après la date de souscription de Votre Police et que vous avez payé l'entièreté de votre Prime à l'avance, vous recevrez un remboursement proportionnel au montant de la Prime que Vous avez payé sur la base de la portion de la Période de couverture restante.

10.6. Pour les Polices mensuelles :

- 10.6.1. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police sans préavis si Vous ne payez pas une Prime mensuelle à l'échéance. Si une Prime mensuelle n'est pas payée à la date d'échéance, AIG, ou Apple au nom d'AIG, Vous enverra un rappel de paiement, et Vous disposerez d'un mois pour la payer. Si elle n'est pas payée pendant cette période, la Police sera automatiquement résiliée à compter de la date à laquelle la prime impayée était due. Si la Prime est payée pendant le délai de grâce d'un mois, la couverture fonctionnera comme si elle avait été payée à la date d'échéance. Aucune indemnité ne sera versée pour un accident survenu après l'expiration du délai de grâce d'un mois si la prime n'a pas été payée.
- 10.7. Si Vous résiliez cette Police conformément à la clause 10.1 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 :
- 10.7.1. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police mensuelle dans les quatorze (14) jours suivant la date de souscription initiale ou de chaque renouvellement de Votre Police, Vous recevrez un remboursement de l'entièreté du montant de la Police.
- 10.7.2. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police mensuelle plus de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale ou de chaque renouvellement de Votre Police, vous aurez droit à un remboursement au pro rata calculé sur la base du pourcentage de temps restant non expiré de Votre Police mensuelle.
- 10.7.3. Vous pouvez également empêcher le renouvellement automatique de Votre Police mensuelle en désactivant le renouvellement de la facturation de la Prime en consultant la page support.apple.com/HT202039 depuis Votre appareil couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement » ou directement par le biais de Votre plateforme de facturation. La désactivation du renouvellement de la facturation de la Prime sera considérée comme l'expression de Votre intention d'empêcher Votre Police mensuelle de se renouveler automatiquement et Votre couverture au titre de la présente Police cessera à la fin du dernier mois pour lequel votre Prime a été payée. Votre Police mensuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour de ce mois, date à laquelle elle sera résiliée et aucun remboursement de Prime ne Vous sera accordé.
- 10.7.4. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut annuler votre Police dans le cas où Apple n'est plus en mesure d'assurer l'entretien de votre Équipement couvert ou de tout appareil de marque Apple de fonctionnalité équivalente, auquel cas vous recevrez un préavis d'un mois vous informant que votre Police sera annulée et qu'elle cessera d'être renouvelée.
- 10.8. Tout remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la Méthode de paiement utilisée lors de la souscription de la Police ou la Méthode de paiement enregistrée pour les Polices mensuelles, soit par virement bancaire. Si votre Police d'assurance à durée déterminée est financée par l'intermédiaire d'un Fournisseur de plan de paiement, tout remboursement peut être versé au Fournisseur de plan de paiement qui a payé la Police.
- 10.9. Tout remboursement dû peut être net de toute Taxe d'assurance incluse dans la Prime si elle ne peut pas être récupérée auprès des autorités fiscales.
- 10.10. Pour les Polices mensuelles, si Vous échangez Votre Équipement couvert auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cet échange sera considéré comme l'expression de Votre intention d'annuler Votre Police mensuelle. En fonction de la date de l'échange, Vous pouvez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.9.

11. Pour les Polices à durée déterminée uniquement : Transfert de propriété de l'Équipement couvert acheté

- 11.1. Si la propriété de l'Équipement couvert change, Vous devez informer Apple, au nom d'AIG, de ce transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple (numéros de téléphone locaux disponibles sur la page support.apple.com/HT201232 ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple, 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.
- 11.2. Si la propriété de l'Équipement couvert change, tous les droits et obligations en vertu de la présente Police à durée déterminée seront transférés au nouveau propriétaire.
- 11.3. Le nouveau propriétaire de l'Équipement couvert peut refuser le transfert de la Police à durée déterminée au moyen d'une déclaration écrite ou tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte au plus tard 30 jours après le transfert de propriété.
- 11.4. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier la présente Police dans les quatorze jours suivant la prise de connaissance du nouveau propriétaire par écrit ou tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. La Police prendra fin au plus tôt 30 jours après la résiliation.

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 relatives à la Couverture du matériel et à l'Assistance technique 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 une langue officielle de l'Union 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 de téléphone local disponible sur la page support.apple.com/HT201232
<u>En ligne :</u>	Via Contacter l'Assistance Apple sur la page support.apple.com/de-ch/contact ou support.apple.com/fr-ch/contact
<u>En personne :</u>	Dans n'importe quel magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié sur le site apple.com/chde/retail/storelist ou apple.com/chfr/retail/storelist

- 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 Votre réclamation en compte que si Vous avez en premier lieu donné à Apple l'occasion 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

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 16620899

Par e-mail : 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.
- 12.5. AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance basée au Luxembourg, en plus de la procédure de médiation mentionnée ci-dessus, Vous avez accès aux organes de médiation luxembourgeois pour toute réclamation que vous pourriez avoir concernant la présente Politique. Les coordonnées des organes de médiation luxembourgeois sont disponibles sur le site web d'AIG Europe S.A. : aig.lu/.

13. Assurance au tiers (location d'Équipement couvert)

13.1. Concept d'assurance au tiers

Si la présente Police fait référence à un Équipement couvert que Vous n'avez pas acheté, mais qui Vous est simplement loué, cette clause 13 s'appliquera en plus des autres clauses de la Police. Les autres clauses restent applicables, sous réserve des ajouts et écarts mentionnés dans la présente clause 13.

Si l'Équipement couvert Vous est loué, l'assurance en vertu de la présente Police sera généralement considérée comme une « assurance au tiers pour compte propre », soumise aux spécifications énoncées ci-après.

13.2. Définitions

Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent si la présente Police fait référence à un Équipement couvert que Vous louez :

« Contrat de location » désigne un contrat conclu entre la Personne donnant à bail et Vous concernant la location de l'Équipement couvert.

« Personne donnant à bail » désigne la partie du Contrat de location qui Vous loue l'Équipement couvert. La Personne donnant à bail correspond au Revendeur agréé Apple en vertu de la présente Police.

« Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui a loué l'Équipement couvert auprès de la Personne donnant à bail.

13.3. Parties au contrat d'assurance

La présente Police est considérée comme un contrat d'assurance conclu entre AIG et Vous, et Vous seul pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police. La Personne donnant à bail n'a aucun droit en vertu de la présente Police.

La connaissance de la Personne donnant à bail concernant l'Équipement couvert sera réputée être également Votre connaissance aux fins de la présente Police.

Vous ne pouvez céder aucun droit en vertu de la présente Police à la Personne donnant à bail ou à tout autre tiers.

13.4. Couverture uniquement après exercice des droits du consommateur

Toute référence aux droits du consommateur des acheteurs vis-à-vis des vendeurs et fabricants dans la présente Police sera applicable même si lesdits droits peuvent être officiellement ceux de la Personne donnant à bail et non les Vôtres. Vous devez Vous coordonner avec la Personne donnant à bail si ces droits ne peuvent être exercés que par la Personne donnant à bail qui est l'acheteur et le propriétaire de l'Équipement couvert.

13.5. Location au lieu d'achat

Lorsque la présente Police fait référence à « l'achat » ou « l'acheteur » de l'Équipement couvert, le terme « achat » ou « acheteur » sera remplacé par le terme « location » ou « preneur » aux fins de la présente clause 13 dans la limite applicable.

13.6. Résiliation du Contrat de location

La présente Police sera automatiquement résiliée au moment de la résiliation du Contrat de location, sauf si Vous devenez le propriétaire de l'Équipement couvert à la suite de la résiliation du Contrat de location, auquel cas la présente Police continuera de s'appliquer, à l'exception de la présente clause 13.

13.7. Variation

Si la Personne donnant à bail transfère la propriété de l'Équipement couvert à un tiers, la présente Police continuera de s'appliquer, la Personne donnant à bail étant remplacée par ledit tiers.

Si Vous transférez le Contrat de location à une autre personne, la présente Police sera automatiquement résiliée conformément audit transfert.

14. Informations générales

- 14.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi suisse. Les tribunaux de Zurich (Suisse) ou la juridiction compétente de Votre domicile en Suisse sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de la présente Police d'assurance, ou la concernant, sous réserve du droit procédural suisse obligatoire.
- 14.2. Les Conditions générales de cette Police d'assurance ne seront disponibles qu'en allemand et en français et toutes les communications faites dans le cadre de ou concernant cette Police d'assurance devront s'effectuer en allemand ou en français (le cas échéant).
- 14.3. AIG ne fournira aucune couverture ni ne paiera de déclaration de sinistre ni ne fournira d'avantage aux termes de cette Police dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de ce dommage ou la fourniture de cet avantage risquerait d'exposer AIG, la société mère d'AIG ou l'entité dotée du contrôle final, à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou du droit ou des sanctions commerciales ou économiques du Royaume-Uni, du Grand-Duché du Luxembourg, de l'Union Européenne ou des États-Unis.
- 14.4. Le présent contrat d'assurance est émis par AIG Europe S.A., une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). AIG Europe S.A. a son siège social sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, aig.lu/. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et supervisée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

La succursale Opfikon Europe S.A., Bertrange, a son siège social sis Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, est immatriculée sous le numéro CHE-107.381.353, et son activité est réglementée en Suisse par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes : Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, Téléphone +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01, E-mail : info@finma.ch.

Page d'accueil : finma.ch/.

Si un rapport sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible, il est accessible sur le site aig.lu/.

Traitement et conservation des données personnelles

AIG traite les données qui découlent des documents contractuels ou qui résultent de l'exécution du contrat et utilise notamment ces données pour le calcul des Primes, la clarification des risques, le traitement des déclarations de sinistre, la réalisation d'évaluations statistiques et le marketing. Les données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisé à transférer les données nécessaires au traitement du contrat aux tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment aux compagnies de coassurance et de réassurance, et aux entreprises en Suisse ou à l'étranger qui appartiennent à AIG, Inc. En cas de soupçon d'infraction portant sur des biens ou des documents, ou dans le cas où AIG résilie le contrat en raison d'informations ou de preuves frauduleuses étayant la déclaration de sinistre (article 40 de l'Insurance Contracts Act), un rapport peut être déposé auprès de l'Association suisse d'assurances (ASA) pour être intégré au système d'informations centralisé. AIG est en outre autorisé à obtenir les informations pertinentes, notamment concernant la sinistralité passée, auprès des administrations publiques et d'autres tiers. Cela s'applique indépendamment du fait que le contrat soit ou non conclu. L'assuré a le droit de demander à AIG de fournir les informations prévues par la législation à l'égard du traitement des données le concernant. Le consentement au traitement des données peut être révoqué à tout moment.

- 14.5. 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.
- 14.6. Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.
- 14.7. Pour les Polices mensuelles, AIG (ou Apple ou un Revendeur agréé Apple au nom d'AIG) Vous informera de toute modification des conditions générales de la présente Police, y compris de la Prime ou de la Franchise de la Police, en Vous donnant un préavis écrit d'un mois. Nous ne procéderons à une modification substantielle qu'en cas de changement de la loi affectant la présente Police, par exemple une modification de la taxe sur les Primes d'assurance, pour s'ajuster aux fluctuations des taux de change, pour refléter un changement de notre approche de souscription, y compris pour élargir ou améliorer Votre couverture, ou, si nécessaire, pour ajuster les coûts de traitement des déclarations de sinistres.

Si les changements sont acceptables pour Vous et que Vous consentez à tous les changements, la présente Police sera maintenue.

Si les changements ne sont pas acceptables, Vous pouvez résilier cette Police conformément à la clause 10.1.

Tant pour les Polices mensuelles que pour les Polices à durée déterminée, dans l'éventualité où AIG modifierait les conditions générales afin d'améliorer Votre couverture sans coût supplémentaire, lesdites conditions générales s'appliqueront immédiatement à la présente 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. « **Informations personnelles** » Vous identifie et fait référence à Vous ou à d'autres personnes ou informations par lesquelles Vous ou lesdites autres personnes peuvent être identifiées.

Types d'Informations personnelles qu'AIG peut collecter et motifs de collecte. En fonction de notre relation avec Vous, les Informations personnelles collectées peuvent inclure des informations d'identification, des coordonnées et d'autres Informations personnelles que Vous fournissez. Les Informations personnelles peuvent être utilisées pour :

- gérer les contrats d'assurance, par exemple les communications, le traitement des déclarations de sinistre et les paiements ;
- gérer et auditer nos opérations commerciales ;
- se conformer aux lois applicables ou répondre aux demandes de fonctionnaires ou de représentants gouvernementaux avec une ordonnance d'un tribunal dans le cadre d'une enquête, de la détection ou de la prévention d'une fraude ;
- établir et défendre des droits légaux ;
- atteindre une conformité légale et réglementaire, y compris avec les lois en dehors de votre pays de résidence ;
- surveiller et enregistrer les appels de service et d'assistance à des fins de qualité, de formation et de sécurité.

Partage d'Informations personnelles. Aux fins susmentionnées, les Informations personnelles peuvent être partagées avec les sociétés de notre groupe et d'autres centres de services. Les Informations personnelles seront partagées avec d'autres tiers (y compris les autorités gouvernementales) si la loi l'exige.

Transfert international. En raison de la nature mondiale de nos activités, des Informations personnelles peuvent être transférées à des parties (y compris les sociétés de notre groupe, nos fournisseurs de services et les autorités gouvernementales, aux fins susmentionnées) situées dans d'autres pays, notamment les États-Unis et d'autres pays dont les lois sur la protection des données sont différentes de celles de Votre pays de résidence. Par exemple, les Informations personnelles peuvent être transférées à l'étranger aux sociétés du groupe aux États-Unis qui fournissent le support informatique centralisé.

Sécurité et conservation des Informations personnelles. Des mesures juridiques et de sécurité appropriées ont été prises afin de protéger les Informations personnelles. Nos centres de services sont également sélectionnés avec soin et tenus de prendre des mesures de protection appropriées. Les Informations personnelles seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des finalités décrites ci-avant.

Demandes ou questions. Pour demander l'accès à des Informations personnelles, corriger des Informations personnelles incorrectes ou demander la suppression d'Informations personnelles, envoyez un e-mail à : dataprotection-ch@aig.com ou écrivez à l'adresse AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Pour en savoir plus sur l'utilisation des Informations personnelles, consultez notre Politique de confidentialité complète sur aig.ch/privacy-policy. Vous pouvez également en demander une copie à l'aide des coordonnées ci-dessus.