

**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, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad, iPhone ou 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 séparément par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple. En France, les consommateurs ont droit à une réparation ou à un remplacement gratuit, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code de la consommation, et à obtenir un remboursement ou à conserver le produit en bénéficiant d'un remboursement partiel de la part du vendeur ou du fabricant dans les deux ans suivant la découverte d'un vice caché, conformément au Code civil. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [apple.com/fr/legal/statutory-warranty](https://apple.com/fr/legal/statutory-warranty).

#### **Conditions générales pour la France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM)**

Merci d'avoir acheté AppleCare+, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe S.A. (« **AIG** »), qui s'engage à assurer Vos AirPods, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad, iPhone ou 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 4.5).

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 défaillances dues à des défauts de conception de Votre appareil. Toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté ou loué Votre produit Apple auprès d'Apple (conformément à la clause 5.1.9).**

#### **1. Définitions**

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

- 1.1. « **Dommage(s) accidentel(s)** » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et

involontaire résultant d'une manipulation (p. ex., une chute de l'Équipement couvert ou un contact avec un liquide) ou d'un événement extérieur (p. ex., des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, ce qui inclut les fissures de l'écran d'affichage qui gênent la visibilité de l'écran.

- 1.2. « **AIG** » désigne AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances. En France, AIG Europe S.A. exerce ses activités par le biais de sa succursale française, CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.
- 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. « **Police annuelle** » désigne une Police d'une période de couverture de 12 mois qui se renouvelle automatiquement tous les 12 mois pendant une période maximum de 5 ans à compter de la date de souscription originale de la Police, à moins qu'elle ne soit résiliée antérieurement conformément à la clause 10 de cette Police, et qui est payée de façon récurrente et mensuelle.
- 1.5. « **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.
- 1.6. « **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/fr/fr](http://locate.apple.com/fr/fr).
- 1.7. « **Revendeur agréé Apple** » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente ou de la location de l'Équipement couvert.
- 1.8. « **Garantie limitée Apple** » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs ou preneurs 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.
- 1.9. « **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 doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11. L'Équipement couvert inclut les produits de remplacement qui Vous ont été fournis par Apple conformément à la clause 4.1.2 de la présente Police.

- 1.15. « **Police à Durée Déterminée** » désigne une Police payée en une seule fois par Vous pour une période de couverture de 24 mois pour tous les appareils à l'exception de l'Apple TV, l'Apple Watch Hermès et Edition, dont la période de couverture est de 36 mois.
- 1.16. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un événement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.17. « Taxe d'assurance » désigne toute taxe applicable et en particulier 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. « 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.
- 1.19. « 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.
- 1.20. « 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 cette Police dans un magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu peut également Vous servir de Certificat POC.
- 1.21. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+ applicables à Votre Police d'assurance annuelle ou Votre Police d'assurance à durée déterminée (comme indiqué dans le Certificat POC), lequel, avec l'Annexe et le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.22. « 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.
- 1.23. « Résumé de la police d'assurance » désigne le document qui récapitule brièvement les modalités de la couverture d'assurance AppleCare+ qui Vous est fournie par AIG.
- 1.24. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par la présente Police, comme indiqué dans l'Annexe. Inclut la taxe d'assurance.
- 1.25. « 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).
- 1.26. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert,

et toute personne à laquelle une Police d'assurance à Durée Déterminée est transférée conformément à la clause 11.

## **2. La Police d'assurance**

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance contenant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+, 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](https://mysupport.apple.com/products), 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 Annuelle, Votre Type de Police et votre Période de Couverture seront indiqués sur Votre justificatif d'achat et/ou 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 ou de début de location de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique qu'à partir de cette date.
- 3.3. Police à Durée Déterminée : tant votre Couverture matérielle que votre couverture d'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. 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 par le biais de 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 Annuelle : la durée de Votre Police est de douze (12) mois (c.-à-d. un (1) an) et la Prime est versée en mensualités équivalentes. Vous acceptez que la Méthode de paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police soit enregistrée et automatiquement débitée du montant mensuel de la Prime avant la date anniversaire mensuelle de Votre souscription initiale à AppleCare+, figurant sur votre reçu. Si votre Méthode de paiement ne peut pas être débitée pour quelque raison que ce soit, et que vous n'avez pas effectué autrement le paiement de renouvellement de Prime correspondant, Votre Police sera résiliée conformément à la clause 10 et à l'article L 113-3 du code des assurances. Votre Police d'assurance sera automatiquement renouvelée chaque année à partir de la date à laquelle Vous avez souscrit Votre première Police d'assurance annuelle, comme indiqué sur l'original du reçu pour Votre Police, et ce dans la limite de cinq ans à compter de la date de souscription initiale de Votre Police, sauf si Votre Police est résiliée par Vous ou par AIG, ou Apple, agissant pour le compte d'AIG, conformément à la clause 10.

- 3.5. Votre couverture aux termes des deux types de Polices peut expirer plus tôt si Vous ou Votre Plan de paiement avez exercé le droit de résiliation à tout moment et pour quelque raison que ce soit en vertu de la clause 10 ou si elle est résiliée par AIG en vertu des conditions des présentes.
- 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. Vous ne pourrez vous opposer à un remplacement et récupérer l'Équipement couvert ayant été remplacé. 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.

L'Équipement 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 ou de location de l'Équipement couvert, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.
- 4.3. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable, 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 au titre de cette Police dans un pays autre que la France, il se peut que vous deviez payer la Franchise ou des frais locaux équivalents dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez le site [apple.com/fr/legal/sales-support/applicare/applicareplus/](https://apple.com/fr/legal/sales-support/applicare/applicareplus/) et sélectionnez l'appareil et le lieu appropriés pour lesquels vous souhaitez obtenir une réparation afin de consulter 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 sur l'écran uniquement 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 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 déclarations de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran ou uniquement le dos en verre d'un iPhone, l'Équipement couvert ne doit avoir subi aucun dommage autre que l'écran ou le dos en verre, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse de la coque, susceptible d'empêcher le remplacement de l'écran ou le dos en verre par Apple sur l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie « Autres dommages accidentels sur iPhone ».

Pour les déclarations de sinistre 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 déclaration de sinistre 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 classée dans la catégorie Autre dommage accidentel sur iPhone et facturée comme telle.

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.

- 4.4. **Limite de garantie.** Le nombre de déclarations de sinistre pouvant être déposées pour des Événements 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.
- 4.5. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à cette section de Votre Police d'assurance, un accès prioritaire à la ligne d'Assistance technique Apple vous sera octroyé si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. 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. **produit autre que l'Équipement couvert ;**
- 5.1.2. **dommages causés par :**
- 5.1.2.1. **utilisation abusive ou incorrecte, c'est-à-dire dommages intentionnels, y compris l'utilisation de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;**
- 5.1.2.2. **modification ou altération, qu'elle soit effective ou n'ait pas dépassé le stade de la tentative, de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.2.3. **service ou réparation (mises à niveau y comprises) 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, ou Équipement couvert qui a été ouvert, réparé ou modifié par quiconque autre qu'Apple ou un représentant agréé Apple, ou Équipement couvert qui contient des composants qui ne sont pas autorisés par Apple ;**
- 5.1.4. **perte ou vol de Votre Équipement couvert ;**
- 5.1.5. **Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;**
- 5.1.6. **dommage esthétique n'affectant pas le fonctionnement de l'Équipement couvert, y**

compris et sans s'y limiter, les fissures mineures, les rayures, les éraflures, les bris d'éléments en plastique des ports et les décolorations ;

- 5.1.7. **dommage ou défaillance causés 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 ou loué 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 spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site Web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;**
  - 5.2.2. **problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;**
  - 5.2.3. **produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement Couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement Couvert ou les Logiciels grand public ;**
  - 5.2.4. **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 », « préversion », « aperçu » ou autres appellations similaires ;**
  - 5.2.6. **dommage ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;**

- 5.2.7. **restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ;**
- 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 d'un service couvert par la garantie, l'Équipement couvert doit être renvoyé à Apple dans sa totalité, avec toutes les pièces d'origine ou 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 applicable à cette Police d'assurance doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique et aucune déclaration de sinistre ne sera acceptée au titre de la présente Police si la Prime n'a pas été intégralement payée.
- Pour les Polices à durée déterminée, s'il existe un Accord de plan de paiement entre Vous et le Fournisseur du plan de paiement, Vous pouvez bénéficier de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique à partir du moment où Vous concluez l'Accord 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 uniquement : non-paiement des Versements.** S'il existe un Contrat de plan de paiement entre Vous et le Fournisseur du plan de paiement et que Vous n'avez pas payé Vos arriérés de Versement à la date demandée dans l'Avis d'arriérés, le Fournisseur du plan de paiement peut demander en Votre nom à AIG de résilier Votre Police. AIG annulera Votre Police avec effet immédiat dès réception d'une telle demande de la part du Fournisseur du plan de paiement.
- 6.2.5. **Vos devoirs de précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions raisonnables 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 France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) 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, société, organisation caritative ou toute autre entité établie en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM).

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 le plus rapidement possible en Vous rendant dans un magasin Apple Store ou dans un Centre de services agréé Apple, en allant sur le site [support.apple.com/fr-fr/contact](https://support.apple.com/fr-fr/contact), ou en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03. 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. Pour les appareils comportant des supports de stockage, 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 réparation 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. 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/fr/retail](https://apple.com/fr/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 (« ERS »).** Apple Vous demandera de retourner l'Équipement couvert ainsi qu'une autorisation de paiement par carte de crédit pour le prix du produit en magasin en tant que caution pour le produit de remplacement et pour les frais de livraison applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de paiement par carte de crédit, ce service ne pourra pas Vous être proposé. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions nécessaires pour le retour de l'Équipement couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de paiement par carte de crédit et aucuns frais ne Vous seront facturés pour le produit de remplacement ou la livraison depuis et vers Votre adresse de livraison. Si Vous ne retournez pas l'Équipement couvert d'origine selon les instructions fournies, ou si Vous retournez un produit différent de l'Équipement couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Vous pouvez choisir d'utiliser le Service de remplacement express pour les déclarations de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPhone ou uniquement le dos en verre d'un iPhone, ou l'écran et le dos en verre d'un iPhone moyennant la franchise associée à la catégorie « iPhone autre dommage accidentel » indiquée dans l'Annexe, car un appareil de remplacement de l'Équipement couvert 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 au +33 (0)8-05-54-00-03, 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](https://support.apple.com/HT201232)

**Centres de services agréés Apple  
et Magasins de vente Apple Store :** [locate.apple.com/fr/fr](https://locate.apple.com/fr/fr)

**Assistance et service Apple :** [support.apple.com/fr-fr/contact](https://support.apple.com/fr-fr/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 rencontré, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;
  - 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;
  - 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre au titre de la Couverture matérielle (p. ex. coques de protection, 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 ou si Vous avez volontairement induit AIG (ou Apple agissant pour le compte d'AIG) en erreur, la prise en charge de Votre sinistre sera rejetée. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.

## **10. Résiliation**

- 10.1. Quel que soit votre Type de Police, conformément à l'article L. 113-15-2 du code des assurances, Vous pouvez résilier cette Police avec effet immédiat à tout moment et pour quelque raison que ce soit et Vous pouvez avoir droit à un remboursement de Votre

Prime tel que décrit ci-dessous, en téléphonant à Apple au numéro indiqué sur la page [support.apple.com/HT201232](https://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 Police sera résiliée dès réception de Votre notification.

Si Vous souhaitez résilier AppleCare+ par écrit, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de résiliation suivant :

« Par la présente, je, soussigné(e) [M./Mme Prénom Nom] résilie AppleCare+, souscrit le [Date] sous le Numéro de Police [17000XXXXXX].

Date

Signature »

- 10.2. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement couvert (exception faite d'un cas de reprise d'appareil dans le cadre du programme Apple Trade In) conformément à la politique d'échange et de remboursement du canal de vente original, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de Votre Équipement couvert (qu'il s'agisse d'un revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous recevrez un remboursement intégral de la Police.
- 10.3. En vertu de l'article L. 112-10 du Code de la consommation français, si Vous êtes un client particulier, nous Vous invitons expressément à vérifier que Vous n'êtes pas déjà couvert par une Police d'assurance existante pour une des prestations de cette Police AppleCare+. Si c'est le cas, Vous avez le droit de résilier cette Police dans les quatorze (14) jours suivant sa souscription, sans frais ni pénalité, et de recevoir un remboursement intégral de la Prime, à condition que Vous n'ayez effectué aucune réclamation dans le cadre de cette Police. Veuillez consulter l'encadré dans le Résumé de la Police pour plus de détails concernant ce droit de résiliation spécifique.
- 10.4. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.5. Pour les Polices à durée déterminée :
- 10.6. Si Vous payez Votre Police par mensualités, Vous pouvez effectuer la résiliation de celle-ci en contactant Apple ou le Fournisseur de plan de paiement et en demandant que Votre Police soit résiliée en Votre nom.
- 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 dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée, ou
  - 10.7.2. Si Vous contactez Apple pour résilier la présente Police plus de trente (30) jours après la date de souscription de Votre Police, Vous aurez droit à un remboursement au pro rata proportionnel au temps restant avant l'expiration de Votre Police.
- 10.8. Pour les Polices Annuelles :
- 10.9. AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, pourra résilier Votre Police si Vous n'effectuez pas l'un des paiements de Prime mensuels à la date d'échéance. AIG, ou Apple pour le compte de AIG, Vous enverra un rappel de paiement et Vous aurez un mois pour le 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.

- 10.10. Si vous résiliez cette Police 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 :
  - 10.10.1. Si Vous contactez Apple pour résilier la présente Police dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription initiale de Votre Police ou de chaque mensualité de Prime versée, Vous recevrez un remboursement intégral de la totalité de la Prime mensuelle que Vous avez payée.
  - 10.10.2. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police plus de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale de Votre Police ou plus de quatorze (14) jours après la date de la dernière mensualité de Prime versée, Vous recevrez un remboursement au prorata calculé selon le pourcentage de la durée restante de Votre Police pour ce mois.
  - 10.10.3. Vous pouvez également résilier Votre Police annuelle en désactivant le renouvellement de la facturation de la Prime en consultant la page [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039), depuis Votre Équipement couvert en sélectionnant « Annuler un abonnement » ou directement depuis Votre plate-forme de facturation. Le fait de désactiver la facturation de la Prime de renouvellement sera considéré comme l'expression de Votre intention de résilier Votre Police annuelle à la fin du mois pour lequel la dernière mensualité de Votre Prime a été payée. Votre Police annuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour de ce mois, date à laquelle elle sera résiliée, aucune autre mensualité de Prime ne sera perçue et aucun remboursement de Prime ne vous sera accordé.
- 10.11. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera effectué soit en créditant la Méthode de paiement que vous avez utilisée pour la souscription de la Police ou la Méthode de paiement enregistrée pour les Polices Annuelles ou, si c'est impossible, par virement bancaire à Votre attention. Si Votre Police à durée déterminée est financée via un Fournisseur de plan de paiement, tout remboursement peut être payé au Fournisseur de plan de paiement qui a payé ladite Police.
- 10.12. Pour les Polices d'assurance annuelles, si Vous faites reprendre votre Équipement couvert par Apple ou un Revendeur Agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cette reprise sera considérée comme représentant Votre intention de résilier Votre Police d'assurance annuelle. En fonction de la date de Votre échange, vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.9.
- 10.13. AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, peut résilier Votre Police dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer Votre Équipement couvert ou tout appareil de marque Apple de fonctionnalité équivalente, auquel cas Vous recevrez un préavis d'un mois Vous informant que Votre Police sera résiliée et cessera d'être renouvelée.

## **11. Transfert de la Police d'Assurance à Durée Déterminée**

- 11.1. Vous pouvez transférer toute Police d'assurance à Durée Déterminée au moment de la cession de l'Équipement couvert à toute autre personne résidant en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) âgée de dix-huit (18) ans ou plus ; cette nouvelle partie sera couverte pour le restant de la Période de couverture. Un Client Entreprises ne peut transférer cette Police d'assurance à Durée Déterminée qu'à un autre Client Entreprises. Vous ne pouvez pas transférer votre Police annuelle.
- 11.2. Vous devez informer Apple, au nom et pour le compte d'AIG, du transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03, ou en écrivant à Apple

Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police, Vous devez fournir le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse e-mail du nouveau propriétaire ou preneur, afin qu'Apple puisse envoyer un certificat POC actualisé au nouveau propriétaire ou preneur. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire ou preneur.

## 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 (y compris en français).

<b>Par écrit :</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<b>Par téléphone :</b>	+33 (0)8-05-54-00-03
<b>En ligne :</b>	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse <a href="https://support.apple.com/fr-fr/contact">support.apple.com/fr-fr/contact</a>
<b>En personne :</b>	Dans n'importe quel magasin Apple Store répertorié sur le site <a href="https://apple.com/fr/retail/storelist">apple.com/fr/retail/storelist</a>

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

<b>En France, en vertu du Titre V du Livre Ier du Code de la consommation :</b>	Le Médiateur de l'Assurance TSA 5011075441 - Paris Cedex 09
<b>Site Web :</b>	<a href="https://mediation-assurance.org">mediation-assurance.org</a>
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org">le.mediateur@mediation-assurance.org</a>
<b>Adresse :</b>	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29
<b>Par téléphone :</b>	+353 (0) 16 62 08 99
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>

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

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

- 12.4. Si Vous souhaitez effectuer une réclamation au sujet d'une police d'assurance achetée en ligne, Vous pouvez utiliser la plate-forme de Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, qui se trouve à l'adresse [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

### **13. Informations générales**

- 13.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de la présente Police d'assurance, ou la concernant.
- 13.2. Les conditions générales de cette Police d'assurance ne seront disponibles qu'en français et toutes les communications faites dans le cadre de ou concernant cette Police d'assurance devront s'effectuer en français.
- 13.3. 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.
- 13.4. AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/). Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site [aig.lu/](http://aig.lu/).
- Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463, téléphone : +33 (0)1-49-02-42-22. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe S.A. est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 [acpr.banque-france.fr/](http://acpr.banque-france.fr/).
- 13.5. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, vendent, 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.
- 13.6. Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.
- 13.7. Conformément aux Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toute action légale dérivant d'un contrat d'assurance est prescrite au bout de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai de prescription ne court : (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur a eu connaissance des faits, et (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La période de prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la période de prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- 13.8. Pour les Polices Annuelles, AIG (ou Apple pour le compte de AIG) Vous notifiera de toutes modifications aux conditions générales de cette Police, y compris aux Primes et Franchises, en Vous en notifiant par écrit un mois avant la date d'expiration de la Police. 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 modifications Vous semblent acceptables et que vous y consentez en intégralité, alors cette Police se poursuivra après son renouvellement.

Si les changements ne sont pas acceptables, Vous pouvez résilier cette Police conformément à la clause 10.1, ou AIG (ou Apple au nom d'AIG) Vous en informera par écrit et Votre Police annuelle prendra fin à la prochaine date de renouvellement.

Tant pour les Polices annuelles 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.

#### **14. Signatures**

Important : vous devez signer cette Police d'assurance en utilisant la page de signature détachable figurant dans le livret Guide du produit et retourner cette page à AIG, par courrier postal ou par e-mail, à l'adresse qui y est indiquée.

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

Les données à caractère personnel recueillies par l'assureur sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres par les services de l'assureur. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'assureur, à ses partenaires, prestataires et sous-traitants pour ces mêmes finalités, et peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne. Par exemple, les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger pour les sociétés du groupe aux États-Unis qui fournissent le support informatique centralisé. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par l'autorité française de protection des données (CNIL) et sont encadrés par des garanties, notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'assureur à l'adresse suivante : AIG Service Clients Tour CB21, 16 Place de l'Iris, 92040 Paris la Défense Cedex, en joignant leur référence de dossier ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité. Elles peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. La politique de protection des données personnelles de l'assureur est accessible sur son site à l'adresse suivante : [aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles - tab1DtIsw](http://aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles - tab1DtIsw).

030124 AC+ France v2.4 - French