

HINWEIS ZUM KONSUMENTENSCHUTZRECHT

AppleCare+ ist eine Versicherungspolice, die Schäden an Ihrem iPad, iPhone oder iPod sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ bietet keine Deckung für Ausfälle aufgrund von Defekten im Design und/oder von Materialien und/oder der Verarbeitung, aber diese Ausfälle können durch Ihre Rechte unter dem Konsumentenschutzrecht und/oder der auf ein Jahr beschränkten Garantie abgedeckt sein. In der Schweiz haben Verbraucher unter dem Schweizerischen Obligationenrecht für zwei Jahre ab Lieferung das Recht auf eine kostenlose Reparatur, Ersatz, Rabatt oder Rückerstattung durch den Verkäufer von Waren, die zum Lieferzeitpunkt nicht mit dem Kaufvertrag übereingestimmt haben. Weitere Details erhalten Sie unter www.apple.com/chfr/legal/statutory-warranty/ (falls Sie Französisch sprechen oder www.apple.com/chde/legal/statutory-warranty/ (falls Sie Deutsch sprechen).

**AppleCare+ für iPad
AppleCare+ für iPhone
AppleCare+ für iPod
Versicherungsbedingungen – Schweiz**

Wir danken Ihnen für den Kauf von AppleCare+, einer Versicherungsdeckung durch die Zürcher Zweigniederlassung der AIG Europe Limited ("AIG"), womit Ihr iPhone, iPad oder iPod gemäss den in dieser Police aufgeführten Bedingungen versichert wird.

AppleCare+ deckt Sie für die Reparatur oder den Ersatz Ihres Geräts im Falle eines Unfallschadens oder einer Batterieentleerung sowie für den Zugang zum technischen Telefonsupport von Apple (wie in Ziffer 4 dargelegt).

Die Police wird von Apple und autorisierten Apple-Händlern vertrieben. Apple bearbeitet im Auftrag von AIG auch Ihre Ansprüche und Reklamationen (genauere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12).

AppleCare+ deckt nicht Verlust, Diebstahl oder Defekte an Ihrem Gerät (siehe Ziffer 5.1.8), wobei diese Risikodurch Ihre Rechte unter dem Konsumentenschutzrecht und/oder unter der auf ein Jahr beschränkten Apple-Garantie abgedeckt sein können.

1. **Definitionen.**
Jedes Wort oder jeder Ausdruck, das bzw. der in diesem Abschnitt "Definitionen" definiert wird, hat an jeder Stelle in dieser Police dieselbe Bedeutung:
 - 1.1. "Unfallschaden" hat die in Ziffer 4.1 dargelegte Bedeutung
 - 1.2. "AIG" steht für AIG Europe Limited, deren Gesellschaftssitz sich an der Adresse The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Grossbritannien befindet, und die über ihre Zweigniederlassung an der Gutenbergstrasse 1, 8002 Zürich, Schweiz, die im Handelsregister in Zürich eingetragen ist, tätig ist.
 - 1.3. "Apple" bedeutet Apple Distribution International (oder deren Beauftragte), die diese Police vertreiben, verkaufen und verwalten und die Ansprüche und Reklamationen im Auftrag von AIG bearbeiten.
 - 1.4. "autorisierte Apple Service Provider" bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple-Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Auftrag von AIG ernannt wird. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter <http://support.apple.com/kb/HT1434>.
 - 1.5. "autorisierte Apple-Händler" bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Police und zugleich für den Verkauf der abgedeckten Produkte ermächtigt sind.
 - 1.6. "AppleCare+ Support" bezeichnet die Support-Webseite <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.html>
 - 1.7. "Apple einjährige, eingeschränkte Gewährleistung" bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäss getrennter Leistungsbedingungen) für Käufer von abgedeckten Produkten, die Vorteile liefern, die neben und nicht anstelle der Rechte gemäss dem Konsumentenschutzrecht gelten.
 - 1.8. "Batterieentleerung" hat die in Ziffer 4.1 dargelegte Bedeutung.
 - 1.9. "Geschäftskunde" bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Business Online Store registriert und sein abgedecktes Produkt erworben hat.
 - 1.10. "Verbraucher-Software" bezeichnet die Betriebssoftware ("iOS") des abgedeckten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem abgedeckten Produkt vorinstalliert sind und Anwendungen

der Marke Apple, die nachträglich auf dem abgedeckten Produkt installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.

- 1.11. "Deckungszeitraum" bezeichnet den in Ziffer 3 genannten Zeitraum.
- 1.12. "abgedecktes Produkt" bezeichnet das iPhone, iPad oder iPod der Marke Apple, das durch die Produktseriennummer auf Ihrem Deckungsnachweis identifiziert ist, sowie das original Zubehör, das in derselben Verpackung mitgeliefert wird. Das abgedeckte Produkt muss höchstens dreissig Tage vor dem Kaufdatum dieser Police neu von Apple oder einem autorisierten Apple-Händler erworben worden sein. Wurde das Eigentum am abgedeckten Produkt auf Sie übertragen, muss die Police gemäss Ziffer 11 dieser Police auf Sie mitübertragen worden sein.

1.13. "Hardwaredeckung" hat die in Ziffer 4.1 dargelegte Bedeutung.

1.14. "Stempelabgabe" bezeichnet die in der Prämie enthaltene Stempelabgabe, die in Höhe der zum Kaufdatum der Police geltenden Sätze und für folgende Apple-Produkte wie folgt zahlbar ist:

iPad:	5 %
iPhone:	5 %
iPod	5 %.

Bitte beachten Sie, dass diese Sätze geändert werden können.

1.15. "versichertes Ereignis" bezeichnet (a) einen Unfallschaden an Ihrem abgedeckten Produkt und/oder eine Batterieentleerung und/oder (b) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des Technischen Support. Das versicherte Ereignis tritt während des Deckungszeitraums ein.

1.16. "Deckungsnachweis" bezeichnet den Deckungsnachweis, den Sie beim Kauf dieser Police erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des abgedeckten Produkts, für das Police gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder von einem autorisierten Apple-Händler erworben haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Deckungsnachweis dienen.

1.17. "Police" bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die AppleCare+ Versicherungsbedingungen aufgeführt sind, die zusammen mit dem beim Kauf von AppleCare+ erhaltenen Deckungsnachweis Ihren rechtskräftigen Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.

1.18. "Selbstbehalt" bezeichnet den jeweiligen Selbstbehalt für das abgedeckte Produkt in folgender Höhe:

iPad:	CHF 59
iPhone:	CHF 85
iPod:	CHF 35

Den Selbstbehalt haben Sie zu bezahlen bei jedem Unfallschadensanspruch, den Sie in der Schweiz gemäss dieser Police geltend machen. Hinweis: Wenn Sie in einem anderen Land gemäss dieser Police einen Anspruch geltend machen, muss der Selbstbehalt in der Währung des Landes und in Höhe des in dem Land geltenden Satzes bezahlt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter AppleCare+ Support.

1.19. "Prämie" bezeichnet den Betrag, den Sie mit AIG für die Versicherungsdeckung gemäss dieser Police vereinbaren (siehe Ziffer 2.3).

1.20. "technischer Support" hat die in Ziffer 4.1 dargelegte Bedeutung.

1.21. "Sie/Ihr" bezeichnet die Person, die Eigentümer des abgedeckten Produkts ist, und jede beliebige Person, auf die die Police gemäss Ziffer 11 übertragen wird.

2. Die Police

- 2.1. Ihre Police setzt sich zusammen aus diesem Versicherungsdokument, in dem die Versicherungsbedingungen Ihrer Versicherungsdeckung gemäss AppleCare+ dargelegt sind, und Ihrem Deckungsnachweis. Bitte überprüfen Sie sie genau, um sicherzustellen, dass Sie Ihre gewünschte Deckung erhalten. Wenn Ihre Anforderungen oder jegliche Daten, auf denen diese Police basiert, sich verändern, müssen Apple und AIG möglicherweise Ihre Unterlagen aktualisieren, und die Informationen auf Ihrem Deckungsnachweis müssen gegebenenfalls geändert werden.
- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz-Deckungsnachweis oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie auf www.apple.com/support/applecare/view, folgen Sie den Anweisungen und geben Sie die Seriennummer Ihres abgedeckten Produkts ein.

- 2.3. Die Prämie für diese Police beträgt:

iPad: CHF 119
iPhone: CHF 119
iPod: CHF 69

Diese Preise beinhalten die geltende Stempelabgabe.

- 2.4. Die Prämie muss beim Kauf der Police in bar oder per Abbuchung oder Kreditkarte bezahlt werden. Wenn Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt wurde (z. B. wenn Ihre Abbuchung felgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür sorgen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Tritt ein versichertes Ereignis ein und Ihre Zahlung wurde nicht abgeschlossen, haben Sie keinen Anspruch auf Deckung.

3. Deckungszeitraum

- 3.1. Ihr Hardwareschutz beginnt mit dem Abschluss des Versicherungsvertrages. Wenn Sie AppleCare+ im Zeitraum bis zu 30 Tagen nach dem Kauf Ihres versicherten Produkts abschließen, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz nicht mit dem Kauf des versicherten Produktes, sondern erst ab diesem Datum. Ihr Versicherungsschutz für technischen Support beginnt nach Ablauf des von Apple gewährten Schutzes, der ab dem Datum des Kaufs Ihres versicherten Produkts beginnt. Beide Deckungsarten enden 24 Monate nach dem Kauf Ihres versicherten Produkts.
- 3.2. Ihre Deckung endet möglicherweise früher, wenn Sie von Ihrem vertraglichen Kündigungsrecht gemäss Ziffer 10 Gebrauch gemacht haben. Wenn Sie nicht länger einen Anspruch wegen eines Unfallschadens geltend machen können, bleibt Ihre Hardwaredeckung für Batterieentladung und technischen Support weitere 24 Monate ab dem Kaufdatum Ihres abgedeckten Produkts bestehen.
- 3.3. Diese Police erstreckt sich nicht auf Schäden am abgedeckten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Erwerb dieser Police eingetreten ist.

4. Deckung

- 4.1. Die folgenden Definitionen sind für Ihre Deckung relevant:

“Unfallschaden“ bezeichnet einen physischen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres abgedeckten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund der Handhabung (z. B. durch Herunterfallen des abgedeckten Produkts oder durch Kontakt mit Flüssigkeit) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres abgedeckten Produkts beeinträchtigen, z. B. Risse im Display, die die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.

“Batterieentleerung“ bezeichnet den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des abgedeckten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, mindestens um fünfzig Prozent (50 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation auf der Batterieanzeige gesunken ist.

“Hardwaredeckung“ bezeichnet die Deckung, die für die Reparatur oder den Ersatz Ihres abgedeckten Produkts aufgrund von Unfallschaden und Batterieentleerung bereitgestellt wird.

“technischer Support” bezeichnet den Zugriff auf den telefonischen technischen Support von Apple, wenn Ihr abgedecktes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert; andernfalls berechnet Apple Gebühren je Anfrage.

4.2. **Hardwaredeckung.** Wenn Sie gemäss dem Abschnitt "Hardwaredeckung" dieser Police einen gültigen Anspruch geltend machen, wird AIG veranlassen, dass Apple:

4.2.1. das abgedeckte Produkt mithilfe neuer oder generalüberholter Teile, die den neuen in Leistung und Zuverlässigkeit entsprechen, repariert; oder

4.2.2. falls eine Reparatur praktisch oder wirtschaftlich nicht realisierbar wäre, einen Ersatz für das abgedeckte Produkt durch ein neues Gerät der Marke Apple oder ein Gerät der Marke Apple vom selben Typ wie das Original, das dem neuen in Leistung und Zuverlässigkeit entspricht, liefert. Steht ein solches zu Ihrem abgedeckten Produkt passendes Gerät der Marke Apple nicht zur Verfügung, wird ein Gerät der Marke Apple, das zumindest funktional dem ursprünglichen abgedeckten Originalprodukt entspricht (gemäss den geltenden Verbraucher-Software-Updates) geliefert. Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen abgedeckten Produkt gemäss dieser Police. Im Falle eines Ersatzes behalten Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das ursprüngliche abgedeckte Produkt.

Das abgedeckte Produkt kann nur repariert oder ersetzt werden, und es erfolgen keine Barleistungen von AIG fällig, wenn Sie einen Versicherungsanspruch geltend machen.

4.3. Wenn Sie gemäss Ziffer 4.2.2 einen Ersatz erhalten, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das neueste Betriebssystem, welche für das abgedeckte Produkt anwendbar sind, als Bestandteil der Deckung gemäss dieser Police installieren. Drittanwendungen, die auf dem ursprünglichen abgedeckten Produkt installiert wurden, sind infolge des allfälligen Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem abgedeckten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in demselben Land geltend machen, in dem Sie das abgedeckte Produkt erworben haben, können Produkte oder Teile durch lokal vergleichbare Produkte oder Teile von Apple oder den autorisierten Apple Service Provider repariert oder ersetzt werden.

4.4. **Selbstbehalt:** Bei jedem gültigen Anspruch wegen eines Unfallschadens, den Sie gemäss dieser Police geltend machen, müssen Sie den entsprechenden Selbstbehalt an die Kosten des Anspruchs bezahlen, bevor Sie Anspruch auf Leistungen gemäss Ziffer 4.2 haben. Der Selbstbehalt kann an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider in bar oder per Überweisung oder Kreditkarte bezahlt werden.

4.5. **Anspruchsgrenze:** Während des Deckungszeitraums können maximal zwei Ansprüche wegen eines Unfallschadens geltend gemacht werden. Nach der Abwicklung des zweiten Anspruchs endet die Deckung für Unfallschäden unter dieser Police. Ihre Deckung für technischen Support und Batterieentleerung bleibt jedoch bis zum Ende des Deckungszeitraums bestehen.

4.6. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihres Versicherungsvertrages geltend machen, können Sie auf die technische Support-Helpline von Apple, die Apple ansonsten nur gegen eine Einzelfallabrechnung anbietet, zugreifen, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. AIG übernimmt für Sie die Kosten für den technischen Support. Diese Abdeckung beginnt nach Ablauf des von Apple außerhalb dieses Versicherungsschutzes gewährten zusätzlichen 12 monatigen Supports, der ab dem Datum des Kaufs Ihres versicherten Produkts beginnt. Der technische Support umfasst die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem AirPort-Gerät, einem Apple TV oder einem kompatiblen, drahtlosen Gerät oder Computer, der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die damals aktuelle Version der Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. "Hauptversion" bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie "1.0" oder "2.0" freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

5. **Deckungsausschlüsse**

5.1. **Hardwaredeckung** Die Police deckt sie nicht für:

- 5.1.1. ein Produkt, das nicht das abgedeckte Produkt ist;
- 5.1.2. einen Schaden, der verursacht wurde durch:
 - 5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschliesslich der wissentlichen Nutzung des abgedeckten Produkts für einen Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;
 - 5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte Modifizierung oder Veränderung des abgedeckten Produkts; oder
 - 5.1.2.3. Service oder Reparatur (einschliesslich Upgrades) durch eine beliebige Person ausser einen Apple-Mitarbeiter oder einen autorisierten Apple Service Provider;
- 5.1.3. ein abgedecktes Produkt mit einer geänderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer;
- 5.1.4. den Verlust oder Diebstahl Ihres abgedeckten Produkts;
- 5.1.5. ein abgedecktes Produkt (einschliesslich aller wichtigen Komponenten), das nicht an Apple zurückgeschickt wird;
- 5.1.6. einen kosmetischen Schaden am abgedeckten Produkt, der die Funktionalität des abgedeckten Produkts nicht beeinträchtigt, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;
- 5.1.7. einen Schaden oder Ausfall, der durch normale Abnutzung und/oder Benutzung des abgedeckten Produkts verursacht wurde;
- 5.1.8. einen Ausfall aufgrund von Material- und/oder Herstellungs- und/oder Designfehlern; oder
- 5.1.9. einen durch Brand verursachten Schaden.

5.2. **Technischer Support.** Diese Police deckt Sie nicht für:

- 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des abgedeckten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, die nicht für die Nutzung oder Änderung gemäss dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple-Webseite veröffentlichten Richtlinien für das abgedeckte Produkt vorgesehen ist;
- 5.2.2. Probleme, die durch ein Software-Upgrade (einschliesslich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
- 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (ausser dem abgedeckten Produkt oder der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem abgedeckten Produkt oder der Verbraucher-Software;
- 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder Betriebssystems, der bzw. das nichts zu tun hat mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen, die vom abgedeckten Produkt ausgehen;
- 5.2.5. iOS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als "Beta", "Vorversion" oder "Test" gekennzeichnet ist;
- 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem abgedeckten Produkt installiert oder gespeichert wurden;
- 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten; oder

5.2.8. Beratung bezüglich der täglichen Nutzung des abgedeckten Produkts ohne zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware.

6. Allgemeine Versicherungsbedingungen

6.1. Um den umfassenden Schutz durch Ihre Police zu erzielen, müssen Sie diese Ziffer wie auch die Ziffern 7, 8 und 9 einhalten, welche Bedingungen dieser Police sind. Die Nichteinhaltung dieser Bedingungen kann die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.

6.2. Für diese Police gelten folgende Bedingungen:

6.2.1. **Policeneinschränkungen.** Die Deckung gemäss Ihrer Police unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Deckungsausschlüssen.

6.2.2. **Prämienzahlung.** Die Prämie für diese Police muss bezahlt werden, bevor Sie Anspruch auf Hardwaredeckung oder technischen Support haben.

6.2.3. **Ihre Sorgfaltspflicht.** Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmassnahmen treffen, um das abgedeckte Produkt vor einem versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen ausserdem das abgedeckte Produkt gemäss seinen Anleitungen nutzen und warten.

6.2.4. **Ihr Wohnsitz und Alter.**

6.2.4.1. Wenn Sie kein Geschäftskunde sind, sind Sie nur dann berechtigt, diese Police zu erwerben, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in der Schweiz haben und am Kaufdatum dieser Police mindestens 18 Jahre alt sind.

6.2.4.2. Wenn Sie ein Geschäftskunde sind, sind Sie nur dann berechtigt, diese Police zu erwerben, wenn Sie das abgedeckte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem Geschäft, einer nicht rechtsfähigen Vereinigung, welche in der Schweiz errichtet worden ist, erworben haben.

6.2.5. **Andere Versicherung.** Wenn Sie eine andere Versicherungspolice besitzen, die während des Deckungszeitraums für das abgedeckte Produkt gilt, dann können Sie immer noch einen Anspruch gemäss dieser Police geltend machen, da AIG ungeachtet und abgesehen von jeder anderen Police einer Deckung zustimmt.

7. Anmelden eines Anspruchs

7.1. **Für Hardwaredeckung** müssen Sie Ihren Anspruch so bald als möglich melden, indem Sie einen Apple Store (in der Schweiz oder woanders) oder einen autorisierten Apple Service Provider besuchen, auf www.apple.com/support zugreifen oder Apple unter der Nummer (+41) 0848 000 132 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres abgedeckten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.

7.2. Bei Reparaturen im Zusammenhang mit der Hardwaredeckung werden die auf dem abgedeckten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmässig und wenn möglich vor der Anmeldung eines Anspruchs sichern.

7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihre Police vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple-Produkt ein abgedecktes Produkt ist.

7.4. Gültige Ansprüche aufgrund der Hardwaredeckung können mithilfe der folgenden Optionen geltend gemacht werden:

7.4.1. **Carry-in-Service** Sie können Ihr abgedecktes Produkt einem Apple Store oder einem autorisierten Apple Service Provider zurückbringen. Gemäss Ziffer 4.2 wird eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder ein Ersatz (bei Bedarf) zur Verfügung steht, werden Sie benachrichtigt und können Ihr abgedecktes Produkt im Apple Store oder beim autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das abgedeckte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen

vor Ort durchgeführt werden. Obwohl einige spontane Termine verfügbar sind, ist es ratsam, im Voraus eine Termin unter www.apple.com/retail/geniusbar zu reservieren.

- 7.4.2. **Mail-in-Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, so dass Sie Ihr abgedecktes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das abgedeckte Produkt oder einen Ersatz für das abgedeckte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.
- 7.4.3. **Express-Ersatz-Service** Apple benötigt die Rücksendung des abgedeckten Produkts und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des abgedeckten Produkts zu. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und berechnet nichts für das Ersatzprodukt und die Versandkosten zu und von Ihrer angegebenen Versandadresse. Sollten Sie das ursprüngliche abgedeckte Produkt nicht gemäss den Anweisungen oder ein Produkt, das nicht das abgedeckte Produkt ist, zurücksenden, wird Apple stattdessen Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.

Bitte beachten Sie, dass der Express-Ersatz-Service nicht für iPod verfügbar ist.

- 7.5. Die Serviceoptionen im Zusammenhang mit der Hardwaredeckung sind je nach lokalen Kapazitäten von Land zu Land unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie unter AppleCare+ Support.
- 7.6. Sollte die Möglichkeit nicht bestehen, eine bestimmte oben aufgeführte Service-Methode bereitzustellen, müssen Sie möglicherweise die Methode für die Bereitstellung des Hardwareschutzes durch Apple ändern.
- 7.7. Wenn Sie einen Anspruch gemäss dieser Police in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen erfüllen. Sie haften ausserdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.
- 7.8. Für **technischen Support** können Sie Ihren Anspruch telefonisch unter der Nummer (+41) 0848 000 132 bei Apple anmelden. Die Seriennummer Ihres abgedeckten Produkts wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie erhalten auch Informationen bei den nachfolgenden kostenlosen Support-Ressourcen, die für alle Apple-Kunden kostenlos sind:

Informationen zum internationalen Support <http://www.apple.com/support/country>

autorisierte Apple Service Provider und Apple Stores <http://support.apple.com/kb/HT1434>

Apple Support und Service <http://www.apple.com/support/contact>

8. Ihre Verantwortung bei der Anmeldung eines Anspruchs

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäss dieser Police geltend machen, müssen Sie sich an die folgenden Regeln halten:
- 8.1.1. Sie müssen Angaben zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem abgedeckten Produkt machen;
- 8.1.2. Damit Apple die Störung beseitigen oder Sie anderweitig bei Ihrem Anspruch unterstützen kann, müssen Sie, falls aufgefordert, Informationen bereitstellen, insbesondere die Seriennummer des

abgedeckten Produkts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am abgedeckten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, jegliche angezeigten Fehlermeldungen, ergriffene Massnahmen vor Eintreten des Problems mit dem abgedeckten Produkt und unternommene Schritte zur Lösung des Problems;

- 8.1.3. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Anweisungen befolgen und das abgedeckte Produkt gemäss den von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken.
- 8.1.4. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile zusenden, die nicht der Hardwaredeckung unterliegen (z. B. Etuis, Autoladegeräte, usw.), da diese nicht zurückgeschickt werden können.
- 8.1.5. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem abgedeckten Produkt vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des abgedeckten Produkts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem abgedeckten Produkt befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäss dieser Police gesendet wird; und
- 8.1.6. Sie müssen Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, das der Hardwaredeckung unterliegt, damit Apple die Gültigkeit Ihres Anspruchs prüfen kann.
- 8.2. Sie sind selbst dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter wieder zu installieren.
- 8.3. Sollten AIG, Apple, autorisierte Apple Service Provider und ihre Angestellten und Beauftragten ihren Verpflichtungen gemäss dieser Police nicht nachkommen, haften im grösstmöglichen durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang Ihnen gegenüber nicht für irgendwelche indirekten Verluste, die Ihnen entstehen, z. B. für Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten oder jeglichen Geschäftsverlust, Gewinnausfall, Einnahmeausfall oder entgangene künftige Ersparnisse.

9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung

- 9.1. Wird ein Anspruch als betrügerisch befunden, oder machen Sie wissentlich irreführende Angaben bei der Anmeldung eines Anspruchs, wird der Anspruch abgelehnt, Ihre Police wird gekündigt und an Sie zahlbare Prämien werden nicht erstattet. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.
- 9.2. Diese Police kann umgehend von AIG gekündigt werden, falls das abgedeckte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

10. Kündigung

- 10.1. Sie können diese Police jederzeit und ohne Angabe von Gründen telefonisch unter der Nummer (+41) 0848 000 132 oder schriftlich an die folgende Adresse kündigen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, (Fax number: +353 (0)21 428 3917).
- 10.2. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Verkaufsbeleg und/oder Ihren Deckungsnachweis vorlegen.
- 10.3. Nach der Kündigung haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Prämie, die folgendermassen berechnet wird:
 - 10.3.1. Wenn Sie innerhalb von dreissig (30) Tagen ab dem Kaufdatum Ihrer Police kündigen, erhalten Sie eine Erstattung der gesamten bezahlten Prämie, oder
 - 10.3.2. Wenn Sie mehr als dreissig (30) Tage nach dem Kaufdatum der Police kündigen, erhalten Sie einen Teil der Prämie zurück entsprechend dem restlichen Deckungszeitraum.

Eine Rückerstattung, auf die Sie Anspruch haben, erfolgt entweder durch eine Gutschrift auf Ihre

Debit- oder Kreditkarte, die Sie beim Kauf der Police verwendet haben, oder falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung.

- 10.4. Jegliche Rückerstattung erfolgt möglicherweise netto ohne Stempelabgabe, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde zurück gefordert werden kann.

11. Übertragung der Police

- 11.1. Sie können die Police bei der Übertragung des abgedeckten Produkts an eine andere in der Schweiz wohnhafte Person ab 18 Jahren übertragen, womit die neue Partei für die restliche Deckungszeit versichert wird.
- 11.2. Sie müssen Apple als Beauftragte von AIG so bald als möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter (+41) 0848 000 132 oder schriftlich an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland benachrichtigen (Faxnummer: +353 (0)21-428-3917). Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des abgedeckten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers angeben, damit Apple einen aktualisierten Deckungsnachweis an den neuen Eigentümer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Ansprüche wegen eines Unfallschadens mitteilen.
- 11.3. Nach der Kenntnisnahme der Übertragung der Police wird Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Deckungsnachweis für den Erwerber einer Police ausstellen.

12. Reklamationen

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Gemäss den Anweisungen von AIG wird Apple sich in Ihrem Auftrag mit Reklamationen im Zusammenhang mit angemeldeten Ansprüchen und Versicherungsfragen befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service in einem Fall nicht ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple unter den nachfolgenden Koordinaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des Geräts, damit Apple Ihre Kommentare effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

Schriftlich: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland

Telefonisch: (+41) 0848 000 132

Per Fax: +353 (0)21 428 3917

Online: Über Kontakt Apple Support unter www.apple.com/support/contact

Persönlich: Jeder Apple Store (in der Schweiz oder anderswo), der unter <http://www.apple.com/retail/storelist/> aufgelistet ist

- 12.2. Falls Apple Ihre Reklamation nicht innerhalb von fünf Werktagen ab dem Eingang der Beschwerde bestätigt, Sie über den Bearbeitungsfortschritt informiert oder die Angelegenheiten nicht innerhalb von acht Wochen zu Ihrer Zufriedenheit löst, sind Sie berechtigt, die Reklamation an eine der folgenden Ombudsstellen zu richten, die Ihren Fall prüfen wird. Sie erhalten von Apple Informationen über die Vorgehensweise im abschliessenden Antwortschreiben bezüglich der genannten Probleme.
- 12.3. Hinweis: Eine Ombudsstelle wird sich nicht einer Reklamation annehmen, wenn Sie Apple zuvor nicht die Möglichkeit eingeräumt haben, die Angelegenheit zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Reklamation an:

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
PF 2646
8022 Zürich
Schweiz

Telefonisch: 044 211 30 90

Per E-Mail: help(at)versicherungsombudsman.ch

The Republic of Ireland Financial Services Ombudsman
9SR 3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
Republik Irland

Telefonisch: +353 16620899

Per E-Mail: enquiries@financialombudsman.ie

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

Durch die Befolgung dieses Reklamationsverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten.

13. Allgemeine Informationen

- 13.1. Diese Police untersteht schweizerischem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass Gerichtsstand die Stadt Zürich, Schweiz ist.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Police stehen nur in französischer und deutscher Sprache zur Verfügung, und alle Mitteilungen im Zusammenhang mit dieser Police erfolgen entsprechend in französischer und deutscher Sprache.
- 13.3. Die Versicherung wird von AIG Europe Limited, London, Zweigniederlassung Zürich, abgeschlossen, die eine Bewilligung der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) lizenziert, besitzt. Diese Informationen können Sie auf der FINMA-Webseite nachlesen (www.finma.ch). Die Zweigniederlassung Zürich ist registriert in der Schweiz unter der Handelsregisternummer CH-020.9.000.116-9. Eingetragene Adresse ist an der Gutenbergstrasse 1, 8002 Zürich, Schweiz.
- 13.4. Apple Distribution International und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäss dieser Police im Auftrag von AIG. Apple Distribution International hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International wird von der Central Bank of Ireland reguliert.
- 13.5. Die Bedingungen dieser Police können ausschliesslich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden.

Verwendung persönlicher Daten durch AIG

AIG Europe Limited, London, Niederlassung Zürich verpflichtet sich, die Privatsphäre von Kunden zu schützen. "Persönliche Daten" bezeichnet und bezieht sich auf Sie oder andere Einzelpersonen oder Daten, durch die Sie oder jede andere dieser Einzelperson identifizierbar sind.

Arten von persönlichen Daten und Gründe für deren Erfassung durch AIG - Je nach Art der Beziehung zwischen Ihnen und AIG können erfasste persönliche Daten Folgendes umfassen: Identifizierung und Kontaktinformationen und andere von Ihnen angegebene persönliche Daten. Persönliche Daten können für folgende Zwecke verwendet werden:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Mitteilungen, Anspruchsabwicklung und Bezahlung
- Verwaltung und Überprüfung unserer Geschäftstätigkeiten
- Um alle geltenden Gesetzen zu erfüllen oder Anfragen von öffentlichen Amtsträgern oder Regierungsbeamten per Gerichtsbeschluss bei der Untersuchung, Feststellung oder Vermeidung von Betrug zu beantworten.
- Ausübung und Verteidigung gesetzlicher Rechte
- Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorschriften, einschliesslich der Einhaltung der Gesetze ausserhalb Ihres Wohnsitzlandes
- Überwachung und Erfassung von Service- und Support-Anrufen aus Qualitäts-, Schulungs- und Sicherheitszwecken

Mitteilung persönlicher Daten - Für die obigen Zwecke können persönliche Daten unseren Konzernunternehmen und anderen Beauftragten mitgeteilt werden. Sofern gesetzlich vorgeschrieben werden persönliche Daten anderen Dritten (einschliesslich Regierungsbehörden) mitgeteilt.

Internationale Übermittlung - Aufgrund der globalen Ausrichtung unseres Geschäfts können persönliche Daten an Parteien (einschliesslich unserer Konzernunternehmen, Beauftragter und Regierungsbehörden zu den oben genannten Zwecken) in anderen Ländern, einschliesslich der USA und anderer Länder, in denen andere Datenschutzgesetze als in Ihrem Wohnsitzland gelten, übermittelt werden. Beispielsweise können persönliche Daten an Konzernunternehmen in den USA übertragen werden, die zentralisierten IT-Support bieten.

Sicherheit und Aufbewahrung persönlicher Daten – Zum Schutz persönlicher Daten werden geeignete rechtliche und sicherheitstechnische Massnahmen ergriffen. Ausserdem werden unsere Beauftragten sorgfältig ausgewählt und müssen entsprechende Vorsichtsmassnahmen treffen. Persönliche Daten werden so lange wie möglich aufbewahrt, um die oben genannten Zwecke zu erfüllen.

Anfragen oder Fragen - Um auf persönliche Daten zuzugreifen oder fehlerhafte persönliche Daten zu korrigieren, oder um die Löschung oder Unterdrückung persönlicher Daten zu beantragen, schreiben Sie bitte eine E-Mail an: dataprotection-ch@aig.com oder schreiben Sie an AIG Europe Limited, London, Niederlassung Zürich, Gutenbergstrasse 1, 8027 Zürich. Weitere Informationen über die Verwendung persönlicher Daten finden Sie in unserer vollständigen Datenschutzerklärung unter http://www.aig.ch/ch-privacy-policy_608_184031.html oder Sie können eine Kopie unter der obigen Kontaktadresse anfordern.