

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

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

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

#### **Versicherungsbedingungen – Deutschland**

Wir danken Ihnen für den Abschluss der Versicherungspolice AppleCare+. Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt ("AIG") versichert Ihre Apple Watch, Ihren HomePod, Ihr iPad, Ihr iPhone, Ihren iPod oder Ihre Kopfhörer der Marke Apple oder Beats gemäß den in dieser Police enthaltenen Bedingungen.

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

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

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

#### **1. Definitionen**

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

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

- 1.2. "AIG" steht für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, mit eingetragenem Sitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt ("AIG"). AIG ist eine Niederlassung der AIG Europe S.A., mit Sitz unter der Adresse 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg.
- 1.3. "Apple" bezeichnet Apple Distribution International Limited (oder seine Beauftragten), das diese Police vertreibt, verkauft und verwaltet und die Ansprüche und Beschwerden im Namen von AIG bearbeitet.
- 1.4. "Autorisierter Apple Service Provider" bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple-Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter [locate.apple.com/de/de](https://locate.apple.com/de/de).
- 1.5. "Autorisierter Apple-Händler" bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Police und zugleich für den Verkauf der versicherten Produkte ermächtigt werden.
- 1.6. "AppleCare+-Details" bezeichnet die Support-Website [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus).
- 1.7. "Eingeschränkte Apple-Garantie" bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Produkte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.8. "Mahnung" bedeutet das Schreiben eines Zahlungsplananbieters an Sie, in dem dieser Ihnen mitteilt, dass Sie mit Ihren Ratenzahlungen in Verzug sind und/oder dass Sie in Verzug gemäß der Zahlungsplanvereinbarung sind.
- 1.9. "Batterieentladung" bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation beträgt.
- 1.10. "Beats" bezeichnet die Beats Electronics LLC (auch bekannt als Beats by Dr. Dre), eine Tochtergesellschaft der Apple Inc., die Audioprojekte, unter anderem bestimmte versicherte Produkte, unter dem Markennamen Beats herstellt.
- 1.11. "Geschäftskunde" bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Produkt erworben hat.
- 1.12. "Verbraucher-Software" bezeichnet das Betriebssystem ("OS") des versicherten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem versicherten Produkt vorinstalliert sind, und Anwendungen der Marke Apple oder Beats, die auf dem versicherten Produkt nachträglich installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.
- 1.13. "Abdeckungszeitraum" bezeichnet den in Ziffer 3.1 genannten Zeitraum.
- 1.14. "Versichertes Produkt" bezeichnet die Apple Watch, den HomePod, das iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), das iPhone, den iPod oder die Kopfhörer der Marke Apple oder Beats, identifiziert durch die Seriennummer, die auf Ihrem Versicherungsschein steht (oder im Fall eines iPad-Eingabegeräts durch Ihren Kaufbeleg bestätigt), sowie das Originalzubehör, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Produkt darf höchstens sechzig (60) Tage vor dem Abschluss dieser Police neu von Apple oder einem autorisierten Apple-Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Produkt auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 dieser Police auf Sie übertragen worden sein.

- 1.15. "Hardwareschutz" bezeichnet die Abdeckung, die für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund von Ereignissen wie unabsichtliche Beschädigung und Batterieentladung bereitgestellt wird.
- 1.16. "Versicherungssteuer" bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe der zum Datum des Abschlusses der Police geltenden Sätze zahlbar ist. Für die Versicherung der folgenden Apple-Produkte gilt derzeit:

Apple Watch:	19 %
HomePod:	19 %
iPad:	19 %
iPhone:	19 %
iPod:	19 %
Kopfhörer der Marke Apple:	19 %
Kopfhörer der Marke Beats:	19 %

Bitte beachten Sie, dass sich diese Sätze ändern können.

- 1.17. "Rate" bezeichnet jede Zahlung, die Sie im Rahmen einer Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter zu leisten haben.
- 1.18. "Versichertes Ereignis" bezeichnet (a) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Produkts und/oder eine Batterieentladung und/oder (b) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Support, jeweils während des Abdeckungszeitraums.
- 1.19. "iPad-Eingabegerät" bezeichnet einen Apple Pencil und/oder eine iPad-Tastatur der Marke Apple.
- 1.20. "Zahlungsplanvereinbarung" bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der Prämie durch Ratenzahlungen.
- 1.21. "Zahlungsplananbieter" bezeichnet die Partei, mit der Sie Ihre Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und umfasst insbesondere Apple, einen autorisierten Apple-Händler oder eine externe Finanzierungsinstitution.
- 1.22. "Versicherungsschein" bezeichnet den Nachweis der Abdeckung, den Sie beim Kauf dieser Police erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Produkts, für das diese Police gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder über einen autorisierten Apple-Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Versicherungsschein dienen.
- 1.23. "Police" bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die AppleCare+-Versicherungsbedingungen aufgeführt sind, das zusammen mit dem beim Kauf von AppleCare+-erhaltenen Versicherungsschein Ihren Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.
- 1.24. "Selbstbeteiligung" bezeichnet Ihre Selbstbeteiligung, die je nach versichertem Produkt beträgt:

Apple Watch Hermès oder Edition:	75 €
HomePod:	29 €
iPad:	
Apple Pencil:	29 €
iPad-Tastatur der Marke Apple:	29 €

Alle anderen unabsichtlichen Beschädigungen (iPad, iPad Air, iPad mini):	49 €
Alle anderen unabsichtlichen Beschädigungen (iPad Pro):	49 €
iPhone:	
Unabsichtliche Beschädigungen, die nur das Display betreffen:	29 €
Alle anderen unabsichtlichen Beschädigungen:	99 €
iPod:	29 €
Kopfhörer der Marke Apple:	29 €
Kopfhörer der Marke Beats:	29 €

Die Selbstbeteiligung ist zahlbar bei jedem Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung, den Sie in Deutschland gemäß dieser Police geltend machen. Hinweis: Wenn Sie in einem anderen Land gemäß dieser Police einen Anspruch geltend machen, muss die Selbstbeteiligung in der Währung des Landes und in Höhe des in dem Land geltenden Satzes bezahlt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter "AppleCare+-Details".

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die nur das Display des iPhone betrifft, darf das versicherte Produkt außer dem Displayschaden keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple das Display des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Versicherte Produkte, die weitere Schäden aufweisen, werden als Ansprüche für iPhone-Geräte mit allen anderen unabsichtlichen Beschädigungen eingestuft. Reparaturen, die nur das Display betreffen, sind nur für das iPhone erhältlich.

- 1.25. "Prämie" bezeichnet den in Ziffer 2.3 ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Police zahlen. Die Versicherungssteuer in Höhe des geltenden Satzes ist in der Prämie enthalten.
- 1.26. "Technischer Support" bezeichnet den Zugang zum technischen Support von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert, und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jede Anfrage möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.27. "Sie/Ihr" bezeichnet die Person, die Eigentümer des versicherten Produkts ist, und jede weitere Person, auf die diese Police gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

## 2. Die Police

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

2.3. Die Prämie für Ihre Police beträgt:

Apple Watch Series 3:	65 €
Apple Watch Series 4, 5:	99 €
Apple Watch Hermès, Edition:	199 €
HomePod:	45 €
iPad, iPad Air und iPad mini:	79 €
iPad Pro:	139 €
iPhone 8, 7, 6s:	149 €
iPhone 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:	169 €
iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max, X:	229 €
iPod:	59 €
Kopfhörer der Marke Apple:	39 €
Kopfhörer der Marke Beats:	39 €

Diese Preise beinhalten die Versicherungssteuer in Höhe des anwendbaren Satzes.

- 2.4. Die Prämie muss beim Kauf der Police entweder in bar oder per Debit- oder Kreditkarte bezahlt werden. Wenn Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt werden kann (z. B. wenn Ihre Abbuchung fehlgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür sorgen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Tritt ein versichertes Ereignis ein, bevor Ihre Zahlung erfolgreich durchgeführt wurde, besteht die Möglichkeit, dass Sie keinen Versicherungsschutz genießen. Die Einzelheiten entnehmen Sie bitte Ziffer 6.2.2.

Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist Ihre Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Ihr Zahlungsplananbieter leitet die Prämie an AIG weiter.

### 3. Abdeckungszeitraum

- 3.1. Ihr Hardwareschutz beginnt ab dem Datum, an dem Sie Ihre Police erworben haben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ bis zu sechzig (60) Tage nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz erst ab diesem Datum. Die Abdeckung für technischen Support beginnt nach Ablauf der vom Hersteller gewährten Abdeckung für kostenlosen technischen Support, die ab dem Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn des versicherten Produkts beginnt. Beide Arten des Versicherungsschutzes enden für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben, außer für Apple Watch Hermès und Edition, für die beide Arten des Versicherungsschutzes nach 36 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben, enden. Das Kaufdatum Ihrer Police ist auf dem Versicherungsschein angegeben.
- 3.2. Ihre Abdeckung endet möglicherweise früher, wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter von Ihrem Kündigungsrecht gemäß Ziffer 10 Gebrauch gemacht haben. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.5 nicht länger qualifiziert sind, einen Anspruch für unabsichtliche Beschädigung geltend zu machen, dauert Ihr Hardwareschutz für Batterieentladung und technischen Support bis zum Ende des Versicherungszeitraums an.

- 3.3. Diese Police erstreckt sich nicht auf Schäden am versicherten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Erwerb dieser Police eingetreten ist.

#### 4. **Abdeckungsschutz**

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

- 4.1.1. Reparatur des versicherten Produkts mithilfe neuer oder generalüberholter Teile, die neuen Teilen in Leistung und Zuverlässigkeit entsprechen; oder
- 4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Produkt in Form eines Geräts der Marke Apple, das dem Typ des versicherten Produktes entspricht und entweder neu ist oder einem neuen Gerät in Leistung und Zuverlässigkeit entspricht. Steht ein solches zu Ihrem versicherten Produkt passendes Gerät der Marke Apple nicht zur Verfügung, wird ein Gerät der Marke Apple, das zumindest funktional dem versicherten Originalprodukt entspricht (gemäß den geltenden Verbraucher-Software-Updates), bereitgestellt. Für Kopfhörer der Marke Beats werden entsprechend dieser Ziffer 4.1.2 in jedem Fall Geräte der Marke Beats als Ersatz zur Verfügung gestellt. Das Ersatzgerät der Marke Apple oder Beats wird zum neuen versicherten Produkt gemäß diesem Versicherungsvertrag. Im Falle eines Ersatzes behält Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das versicherte Originalprodukt.

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

- 4.2. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1.2 einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Produkt geltende Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil der Abdeckung entsprechend dieser Police installieren. Falls zutreffend sind Drittanwendungen, die auf dem versicherten Originalprodukt installiert sind, infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Produkt erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile mit bzw. durch vergleichbare(n) lokale(n) Produkte(n) und Teile(n) reparieren oder ersetzen.
- 4.3. **Selbstbeteiligung:** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die entsprechende Selbstbeteiligung an den Kosten des Anspruchs bezahlen, bevor Sie Anspruch auf Leistungen gemäß Ziffer 4.1 haben. Die Selbstbeteiligung kann in bar oder per Überweisung oder Kreditkarte bezahlt werden.
- 4.4. **Abdeckungsgrenze.** Während des Abdeckungszeitraums können maximal zwei Ansprüche wegen einer unabsichtlichen Beschädigung geltend gemacht werden. Nach der Abwicklung des zweiten Anspruchs endet der Versicherungsschutz für unabsichtliche Beschädigungen gemäß dieser Police. Ihre Abdeckung für technischen Support und Batterieentladung bleibt jedoch bis zum Ende des Abdeckungszeitraums bestehen. Jeder Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung für ein iPad-Eingabegerät wird als einzelner Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung behandelt und Ihrem Limit von zwei Fällen angerechnet, auch wenn er aus demselben Vorfall wie der Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung für Ihr iPad stammt.

- 4.5. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihres Versicherungsvertrags geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. AIG übernimmt für Sie die Kosten für den technischen Support. Diese Abdeckung beginnt nach Ablauf des gewährten kostenlosen Supports, der am Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts beginnt. Der technische Support umfasst das versicherte Gerät, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem AirPort-Gerät, einem Apple TV oder einem kompatiblen drahtlosen Gerät oder Computer, das bzw. der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die jeweils aktuelle Version einer eventuell vorhandenen Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. "Hauptversion" bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie "1.0" oder "2.0" freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

## 5. **Ausschlüsse**

- 5.1. **Hardwareschutz.** Vom Versicherungsschutz ausgenommen sind:
- 5.1.1. nicht versicherte Produkte;
  - 5.1.2. Schäden, verursacht durch:
    - 5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschließlich der wissentlichen Nutzung des versicherten Produkts für den Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;
    - 5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte, nicht autorisierte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Produkts; oder
    - 5.1.2.3. Service- oder Reparaturarbeiten (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple-Mitarbeiter oder einen autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;
  - 5.1.3. ein versichertes Produkt mit einer absichtlich veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer; oder ein versichertes Produkt, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein versichertes Produkt, das von Apple nicht autorisierte Bauteile enthält;
  - 5.1.4. Verlust oder Diebstahl Ihres versicherten Produkts;
  - 5.1.5. ein versichertes Produkt (einschließlich aller wichtigen Komponenten), das bei der Geltendmachung eines Anspruchs Apple nicht zur Verfügung gestellt wird;
  - 5.1.6. einen oberflächlichen Schaden am versicherten Produkt, der die Funktionalität des versicherten Produkts nicht beeinträchtigt, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;
  - 5.1.7. einen Schaden oder Ausfall, der durch übliche Abnutzung und/oder Benutzung des versicherten Produkts verursacht wurde;
  - 1.1.1. einen durch Brand verursachten Schaden oder

- 1.1.2. Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung; diese Fehler werden jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben.
- 5.2. **Technischer Support.** Diese Police erstreckt sich nicht auf:
  - 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, in der gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple-Webseite veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt die Nutzung oder Änderung nicht vorgesehen ist;
  - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
  - 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (außer dem versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Produkt oder der Verbraucher-Software;
  - 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. das nicht mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen zusammenhängt, die nicht vom versicherten Produkt ausgehen;
  - 5.2.5. OS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als "Beta", "Vorversion" oder "Test" gekennzeichnet ist;
  - 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind;
  - 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten; oder
  - 5.2.8. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware.

## 6. Allgemeine Vereinbarungen

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.
- 6.2. Für diese Police gelten folgende Bedingungen:
  - 6.2.1. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Versicherungsleistungen müssen alle versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
  - 6.2.2. **Abdeckungsgrenzen.** Die Abdeckung gemäß Ihrer Police unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Abdeckungsausschlüssen.
  - 6.2.3. **Prämienzahlung.** Die Prämie ist eine Einzelprämie, die den gesamten Abdeckungszeitraum abdeckt. Sie ist mit Abschluss dieser Police fällig. Wird sie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, von der Police zurückzutreten, solange die Zahlung nicht getätigt wurde, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten. Wurde die Prämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht

verpflichtet, eine Zahlung zu leisten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten. Hinweis: Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist die Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Sie erhalten den Hardwareschutz oder technische Unterstützung ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Zahlungsplanvereinbarung abschließen. Sie müssen Ihre Ratenzahlungen gemäß den Bedingungen Ihrer Zahlungsplanvereinbarung leisten.

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

Wenn Sie dieser Verpflichtung nicht nachkommen, kann AIG die Police innerhalb eines Monats nach Kenntnis einer Verletzung dieser Sorgfaltspflicht kündigen, es sei denn die Verletzung beruht nicht auf Vorsatz oder auf grober Fahrlässigkeit. AIG ist nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Sie vorsätzlich Ihre Sorgfaltspflicht verletzt haben. Im Fall einer groben Fahrlässigkeit können Sie laut AIG einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen. Sie tragen dabei die Beweislast, dass Sie höchstens grob fahrlässig gehandelt haben.

Abweichend hiervon ist AIG zur Leistung verpflichtet, sofern die Nichtbeachtung Ihrer Sorgfaltspflicht weder für den Eintritt oder die Feststellung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht von AIG ursächlich ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn Sie Ihre Sorgfaltspflicht arglistig verletzt haben.

#### 6.2.5. Ihr Wohnsitz und Alter.

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

- 6.2.5.2. Wenn Sie Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie das versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem/einer in Deutschland ansässigen Unternehmen, Stiftung, Wohltätigkeitsorganisation oder nicht rechtsfähigen Vereinigung erworben haben.

- 6.2.6. **Andere Versicherung.** Wenn Sie eine andere Versicherungspolice besitzen, die während des Abdeckungszeitraums für das versicherte 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.

- 6.2.7. **Eigentümer des versicherten Produkts.** Wenn Sie nicht der Eigentümer des versicherten Produkts sind (z. B. wenn es einer Leasingvereinbarung unterliegt), kommt der Hardwareschutz dem Eigentümer des versicherten Produkts zugute. Wenn Ihr Wissen oder Ihr Verhalten von rechtlicher Bedeutung sind, sind das Wissen und das Verhalten des Eigentümers ebenfalls von Bedeutung.

### 7. Geltendmachen eines Anspruchs

- 7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf [support.apple.com/de-de](https://support.apple.com/de-de) zugreifen oder Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.

- 7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden bei Geräten mit Speichermedien die auf dem versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.
- 7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr versichertes Produkt und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple-Produkt ein versichertes Produkt ist.
- 7.4. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können wie folgt geltend gemacht werden:
- 7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Produkt in einem Apple Store oder bei einem autorisierten Apple Service Provider abgeben. Entsprechend Ziffer 4.1 wird dann eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder – falls dieser Fall eintreten sollte – ein Ersatz zur Verfügung steht, werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Produkt oder den Ersatz für das versicherte Produkt im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das versicherte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen vor Ort durchgeführt werden. Es wird empfohlen, im Voraus eine Reservierung zu tätigen unter [www.apple.com/de/retail](http://www.apple.com/de/retail).

- 7.4.2. **Mail-In-Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, sodass Sie Ihr versichertes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das versicherte Produkt oder einen Ersatz für das versicherte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.
- 7.4.3. **Express-Austauschservice ("ERS").** Dieser Service erfordert die Rücksendung des versicherten Produkts an Apple und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des versicherten Produkts zu. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und das Ersatzprodukt, und die Versandkosten zu und von Ihrer angegebenen Versandadresse werden Ihnen nicht berechnet. Sollten Sie das ursprüngliche versicherte Produkt nicht gemäß den Anweisungen zurücksenden oder stattdessen ein Produkt, das nicht das versicherte Produkt ist, zurückschicken, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.

Hinweis: ERS ist nicht für iPod- oder iPhone-Ansprüche mit reinem Displayschaden verfügbar.

- 7.5. Die Serviceoptionen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz sind je nach lokalen Kapazitäten von Land zu Land unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie unter "AppleCare+-Details".
- 7.6. Sollte (aufgrund von Ereignissen, die sich dem Einflussbereich von AIG entziehen) nicht die Möglichkeit bestehen, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.

- 7.7. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie haften außerdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.
- 7.8. **Für technischen Support** machen Sie Ihren Anspruch geltend, indem Sie Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Die Seriennummer Ihres versicherten Produkts wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie erhalten auch Informationen durch Nutzung der nachfolgenden kostenlosen Support-Ressourcen, die für alle Apple-Kunden kostenlos sind:

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

## 8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs

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

- 8.3. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.
- 8.4. Außer in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften AIG, Apple, der autorisierte Apple Service Provider und ihre Angestellten und Beauftragten im Fall einer Pflichtverletzung nicht für mittelbare Schäden, die Ihnen entstehen, wie z. B. Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten und Vermögensschäden (z. B. entgangener Gewinn, entgangenes Einkommen, entgangene Ersparnisse).

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

- 9.1. Wird ein Anspruch als betrügerisch befunden, oder machen Sie wissentlich irreführende Angaben bei der Geltendmachung eines Anspruchs, wird der Anspruch abgelehnt, Ihre Police wird gekündigt und an Sie zahlbare Prämien werden nicht erstattet, sofern die Nichtbeachtung weder das Eintreten noch die Eröffnung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung des Ausmaßes der Zahlungsverpflichtung von AIG beeinflusst. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.
- 9.2. Diese Police kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

## **10. Vertragsbeendigung**

- 10.1. Sie können diese Police jederzeit und ohne Angabe von Gründen telefonisch unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich mit Schreiben an die folgende Adresse kündigen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.

Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich darin ausdrücklich damit einverstanden erklären, kann der Zahlungsplananbieter Ihre Police kündigen, wenn Sie eine Mahnung hinsichtlich Ihrer Raten erhalten haben und Ihre Raten nicht bezahlen.

- 10.2. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und Sie darin nicht Ihr ausdrückliches Einverständnis erklärt haben, dass der Zahlungsplananbieter von seinem Recht auf Kündigung Ihrer Police Gebrauch machen kann, wenn Sie eine Mahnung erhalten haben oder Ihre Raten nicht bezahlen, so endet die Police automatisch zu dem Zeitpunkt, an dem Ihre versicherten Produkte an den Zahlungsplananbieter zurückgeschickt wurden und er diese erhalten hat.
- 10.3. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.4. Nach der Kündigung haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Prämie, die folgendermaßen berechnet wird:
- 10.4.1. Wenn Sie diese Police innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen, wird Ihnen die von Ihnen gezahlte Prämie vollständig erstattet, bzw. wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter diese Police innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen und eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen wurde (d. h. der Zahlungsplananbieter hat die Prämie für Sie bezahlt) oder Ihre Police automatisch beendet wurde, erhält Apple von uns eine vollständige Rückerstattung. Sie sind verpflichtet, Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung gemäß Klausel 10.1 in Kenntnis zu setzen und ihn aufzufordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung, wenn nicht bereits geschehen, zu kündigen. Unter allen vorgenannten Umständen wird Ihr Zahlungsplananbieter Ihnen alle von Ihnen getätigten

Zahlungen zurückerstatten. Wenn Sie beschließen, nur Ihre Police zu kündigen, und das versicherte Produkt auch unter Ihre Zahlungsplanvereinbarung fällt, müssen Sie Ihren Zahlungsplananbieter über die Kündigung Ihrer Police informieren, um eine Rückerstattung des Anteils Ihrer Rate zu erhalten, die der Prämie für AppleCare+ entspricht, oder

- 10.4.2. wenn Sie später als dreißig (30) Tage nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen und Ihre Prämie vollständig im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine teilweise Rückerstattung der Prämie entsprechend dem verbleibenden Abdeckungszeitraum.

Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter Ihre Police kündigen oder Ihre Police mehr als dreißig (30) Tage nach Abschluss des Versicherungsvertrages automatisch endet, zahlt AIG diese Rückerstattung an Apple. Sie sind verpflichtet, Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung gemäß Klausel 10.1 in Kenntnis zu setzen und ihn aufzufordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung, wenn nicht bereits geschehen, zu kündigen. Unter allen vorgenannten Umständen wird Ihr Zahlungsplananbieter keine weiteren Ratenzahlungen verlangen.

- 10.4.3. Ihre Rückerstattung wird 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 an Sie oder Apple ausgezahlt.
- 10.5. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.

## **11. Übertragung der Police**

- 11.1. Sie können den Versicherungsvertrag bei der Übertragung des Eigentums an dem versicherten Produkt an eine andere in Deutschland wohnhafte Person, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist, ebenfalls übertragen, sodass die neue Vertragspartei für den restlichen Abdeckungszeitraum den verbleibenden Versicherungsschutz genießt. Ein Geschäftskunde darf den Versicherungsvertrag nur auf einen anderen in Deutschland ansässigen Geschäftskunden übertragen.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich mit Schreiben an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Ansprüche wegen einer unabsichtlichen Beschädigung mitteilen.
- 11.3. Die Übertragung der Police wird rechtsverbindlich, wenn Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Versicherungsschein an den Erwerber ausstellt.

## **12. Beschwerden**

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Gemäß den Anweisungen von AIG wird sich Apple im eigenen Namen mit Ihren geltend gemachten Ansprüchen befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service in einem Fall nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer

des Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

<b>Schriftlich:</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
<b>Telefonisch:</b>	+49 (0)800 6645 451
<b>Online:</b>	Über "Apple Support online kontaktieren" unter <a href="https://support.apple.com/de-de/contact">support.apple.com/de-de/contact</a>
<b>Persönlich:</b>	Jeder Apple Store, der aufgelistet ist unter <a href="https://apple.com/de/retail/storelist">apple.com/de/retail/storelist</a>

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

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 080632

10006 Berlin

1. Telefonisch: 0800 3696000 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder aus dem Ausland +49 30 206058 99 (gebührenpflichtig)
2. Per E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)
3. Der Versicherungsombudsmann e.V. kann sich mit Ihrer Beschwerde nicht befassen, wenn Sie kein Verbraucher sind.

Wenn Ihre Beschwerde sich gegen Apple selbst richtet, senden Sie bitte Ihre Beschwerde an:

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman

3rd Floor

Lincoln House

Lincoln Place

Dublin 2

D02 VH29

Republik Irland

**Telefonisch:** +353 16620899

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

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

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

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

### **13. Allgemeine Informationen**

- 13.1. Diese Police unterliegt deutschem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass ausschließlich die Gerichte der Bundesrepublik Deutschland zuständig sind.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Police stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Police erfolgt jeweils in deutscher Sprache.
- 13.3. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, <http://www.aig.lu/>. Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11-1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [www.caa.lu/](http://www.caa.lu/).

Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihren Niederlassungssitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt, Deutschland, ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 112611 und unterliegt in Deutschland der Rechtsaufsicht der BaFin-Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Kontaktdaten der BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Tel: 0228/4108-0. Fax: 0228/4108-1550. [www.bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen\\_node.html](http://www.bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen_node.html).

Vorstandsvorsitzender der AIG Europe S.A.: Jean-Marie Nessi.  
Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Alexander Nagler.

Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter <http://www.aig.lu/> zu finden.

- 13.4. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Police im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.
- 13.5. Die Bedingungen dieser Police können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden. Außer den Übertragungsregeln in Ziffer 11 besteht kein Recht zur Abtretung.

## **Verwendung personenbezogener Daten durch AIG**

Wir als AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, setzen uns für den Schutz der Privatsphäre von Kunden, Anspruchstellern, Versicherungsvermittlern und sonstigen Geschäftskontakten ein.

Der Verantwortliche im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden: DSGVO) und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Kontaktdaten des externen Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen lauten: Herr Rechtsanwalt Dr. Karsten Kinast, LL.M., KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Hohenzollernring 54, 50672 Köln oder per E-Mail an: [datenschutz-aig@kinast-partner.de](mailto:datenschutz-aig@kinast-partner.de).

**"Personenbezogene Daten"** weisen auf Ihre Identität und diejenige anderer Personen (z. B. Ihr(e) Partner(in) oder andere Mitglieder Ihrer Familie) hin und beziehen sich auf Sie oder andere Personen.

### **1. Personenbezogene Daten, die wir zur Durchführung des Versicherungsvertrags verarbeiten**

Die folgenden personenbezogenen Daten eines Versicherungsnehmers/Versicherungsvermittlers/Geschäftspartners werden für Sachversicherungen/technische Versicherungen erhoben:

- Vor- und Nachname, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer.

**Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten:** Vertragsgemäße Durchführung des Versicherungsvertrags sowie Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Im Einzelnen:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Kommunikation, Prüfung und Auszahlung von Forderungen
- Vornahme von Beurteilungen und Entscheidungen über die Bereitstellung und Bedingungen einer Versicherung und Begleichung von Forderungen
- Unterstützung und Beratung zu medizinischen und zu Reiseangelegenheiten
- Verwaltung unserer Geschäftstätigkeiten und IT-Infrastruktur
- Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Straftaten, z. B. Betrug und Geldwäsche
- Begründung und Wahrung gesetzlicher Rechte
- Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften (einschließlich der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften außerhalb Ihres Wohnsitzlands)

### **Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Versicherungsvertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO und ggf. von spezialgesetzlichen Vorschriften aus dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

### **Speicherdauer**

Sobald der rechtlich zulässige Zweck der Datenverarbeitung entfallen ist, werden die Daten, vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher Aufbewahrungsfristen, gelöscht.

### **2. Weitergabe personenbezogener Daten**

Für unter Ziff. 1 genannte Zwecke können personenbezogene Daten an unsere Konzernunternehmen und andere Dritte weitergegeben werden (wie an Versicherungsvermittler und andere Versicherungsvertriebsparteien, Versicherer und Rückversicherer, Kreditauskunfteien, medizinische Fachkräfte und sonstige Dienstleister). Personenbezogene Daten werden an das Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) weitergegeben.

Personenbezogene Daten werden an Dritte (einschließlich öffentlicher Behörden) weitergegeben, wenn dies gemäß einem Gesetz oder einer Vorschrift erforderlich ist. Personenbezogene Daten (einschließlich Einzelheiten zu Verletzungen) können in Forderungsregister eingetragen werden, die an andere Versicherer weitergegeben werden. Wir sind verpflichtet, alle Schadensersatzforderungen Dritter wegen Körperverletzung den Berufsgenossenschaften zu melden. Wir können diese Register durchsuchen, um Betrug zu verhindern, aufzudecken und zu ermitteln oder um Ihre Forderungshistorie oder diejenige einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die wahrscheinlich von der Versicherung oder Forderung betroffen ist, zu überprüfen. Personenbezogene Daten können an potenzielle Käufer und Käufer unseres Unternehmens weitergegeben und nach einem Verkauf unseres Unternehmens oder der Übertragung von Vermögenswerten des Unternehmens übermittelt werden.

Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung selbst als Verantwortlicher oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter [www.aig.de/privacy-policy](http://www.aig.de/privacy-policy).

### **3. Internationale Übermittlung**

Aufgrund der globalen Art unserer Geschäftstätigkeiten können personenbezogene Daten an Parteien übermittelt werden, die sich in anderen Ländern befinden (wie die USA, China, Mexiko, Malaysia, die Philippinen, die Bermudas und andere Länder, die möglicherweise ein anderes Datenschutzniveau haben als das Land, in dem Sie Ihren Sitz haben). Bei diesen Übermittlungen werden wir Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten ausreichend geschützt sind und gemäß den Anforderungen des Datenschutzrechts übermittelt werden. Bei der Übermittlung an eine Partei außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln wir personenbezogene Daten entweder in Länder, die nach Ansicht der Europäischen Kommission über ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten verfügen, oder wir verwenden spezielle EU-Standardvertragsklauseln, um Ihre Daten zu schützen. Bei in den USA ansässigen Anbietern geben wir zudem personenbezogene Daten an diese weiter, wenn sie unter das Privacy-Shield-Abkommen fallen, welches ein ähnliches Schutzniveau für den Datenaustausch zwischen Europa und den USA vorsieht.

Weitere Informationen über internationale Übermittlungen an konzernverbundene Unternehmen und Dritte sind in unserer Datenschutzrichtlinie enthalten. Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung in Funktionsübertragung oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter [www.aig.de/privacy-policy](http://www.aig.de/privacy-policy).

### **4. Sicherheit personenbezogener Daten**

Es werden angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und zu sichern. Wenn wir personenbezogene Daten an einen Dritten (einschließlich unserer Dienstleister) weitergeben oder einen Dritten mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für uns beauftragen, wird der Dritte sorgfältig ausgewählt und muss angemessene Sicherheitsmaßnahmen treffen.

### **5. Ihre Rechte**

Aus der DSGVO ergeben sich für Sie als Betroffener einer Verarbeitung personenbezogener Daten die folgenden Rechte:

Gemäß Art. 15 DSGVO können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Sie können insbesondere Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorien der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht von Ihnen erhoben wurden, über eine Übermittlung in Drittländer oder an internationale Organisationen sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftige Informationen zu deren Einzelheiten verlangen.

Gemäß Art. 16 DSGVO können Sie unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen.

Gemäß Art. 17 DSGVO können Sie die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Verarbeitung nicht zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

Gemäß Art. 18 DSGVO können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, wir die Daten nicht mehr benötigen und Sie deren Löschung ablehnen, weil Sie diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen. Das Recht aus Art. 18 DSGVO steht Ihnen auch zu, wenn Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.

Gemäß Art. 20 DSGVO können Sie verlangen, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten, oder Sie können die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen verlangen.

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage berechtigter Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 Buchst. f DSGVO haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder sich der Widerspruch gegen Direktwerbung richtet. Im Fall der Direktwerbung besteht für Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das von uns ohne Angabe einer besonderen Situation umgesetzt wird.

Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO können Sie Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber uns widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die auf dieser Einwilligung beruhende Datenverarbeitung für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen.

Gemäß Art. 77 DSGVO steht Ihnen das Recht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes, Ihres Arbeitsplatzes oder unseres Unternehmenssitzes wenden.