

AppleCare+ für Apple Display AppleCare+ für Mac

HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:

AppleCare+ ist eine Versicherungspolice, die Beschädigungen an Ihrem Mac oder Ihrem Display der Marke Apple sowie den Bedarf an technischer Unterstützung deckt. AppleCare+ bietet keine Abdeckung für Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Art von Defekten wird separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+ Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. In Österreich haben Kunden gemäß dem österreichischen Bürgerlichen Gesetzbuch für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer für Waren, die zum Zeitpunkt der Lieferung nicht dem Kaufvertrag entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter apple.com/de/legal/statutory-warranty.

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Österreich

Wir danken Ihnen für den Erwerb der Versicherungspolice AppleCare+, gezeichnet von der AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, 1010 Wien, Österreich („AIG“), die Ihren Mac oder Ihr Display der Marke Apple gemäß den in dieser Polizza enthaltenen Bedingungen versichert.

AppleCare+ bietet Ihnen Versicherungsschutz für die Reparatur oder den Ersatz Ihres Geräts im Falle einer unabsichtlichen Beschädigung oder eines Akku-Leistungsverlusts sowie Zugang zum technischen Support von Apple (wie in Ziffer 4.5 dargelegt).

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

AppleCare+ deckt weder den Verlust noch Diebstahl Ihres Geräts noch Fehler aufgrund von Mängeln an Ihrem Gerät. Solche Fehler werden jedoch gesondert durch Ihre Rechte gemäß den anwendbaren Verbraucherschutzgesetzen oder die eingeschränkte Garantie von Apple oder Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+ Versicherungsschutz gilt, gedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben (wie in Ziffer 5.1.13 dargelegt).

1. Definitionen

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

- 1.1. „Unabsichtliche Beschädigung“ bezeichnet einen äußerlichen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres versicherten Geräts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des versicherten Geräts oder durch begrenzten Kontakt mit Flüssigkeit, z. B. verschüttete Flüssigkeiten) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres versicherten Geräts beeinträchtigen, z. B. Risse im Display, die die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.
- 1.2. „AIG“ bezeichnet die AIG Europe S.A. mit eingetragenem Sitz in 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, die durch ihre Zweigniederlassung AIG Europe S.A., Direktion für Österreich mit der Anschrift Herrengasse 1-3, 1010 Wien, Österreich, tätig wird und mit der

Firmenbuchnummer FN 387794 k im österreichischen Handelsregister eingetragen ist.

- 1.3. „Anhang“ ist das Dokument, in dem die Preise für die versicherten Geräte angeführt sind und das Bestandteil Ihrer Polizze ist.
- 1.4. „Jahrespolizze“ ist eine Polizze, die Versicherungsschutz für eine Laufzeit von 12 Monaten bietet und automatisch 12 Monate nach dem Kaufdatum der Originalpolizze verlängert wird, sofern sie nicht vorher gemäß Ziffer 10 dieser Polizze gekündigt wird. Die Zahlung erfolgt fortlaufend einmal im Jahr.
- 1.5. „Apple“ bezeichnet Apple Distribution International Limited (oder die von Apple beauftragten Vertreter), die diese Polizze vertreiben, verkaufen und verwalten und die im Namen von AIG Versicherungsfälle und Beschwerden bearbeiten.
- 1.6. „Autorisierter Apple Service Provider“ bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter locate.apple.com/at/de/.
- 1.7. „Von Apple autorisierter Händler“ bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Polizze und für den Verkauf oder das Leasing der versicherten Geräte ermächtigt werden.
- 1.8. „Eingeschränkte Apple Garantie“ bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Geräte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.9. „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.
- 1.10. „Batterieentladung“ bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Gerät den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Geräts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation beträgt.
- 1.11. „Firmenkunde“ bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Gerät erworben hat.
- 1.12. „Verbraucher-Software“ bezeichnet die Softwareanwendungen der Marke Apple, die auf dem versicherten Gerät vorinstalliert sind oder für den Betrieb mit dem versicherten Gerät ausgelegt sind.
- 1.13. „Versicherungszeitraum“ bezeichnet den in Ziffer 3 genannten Zeitraum.
- 1.14. „Versichertes Gerät“ bezeichnet das Produkt der Mac Linie von Desktop- und Notebook-Computermodellen der Marke Apple oder das Display der Marke Apple (einschließlich Standfuß der Marke Apple und/oder VESA-Halterung, der bzw. die mit Ihrem Display der Marke Apple geliefert oder gleichzeitig damit gekauft wurde), das durch die Produktseriennummer auf Ihrem Versicherungsschein identifiziert wird (oder im Fall des Standfußes der Marke Apple und/oder der VESA-Halterung durch Ihren Kaufbeleg nachgewiesen wird), sowie das Originalzubehör der Marke Apple, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Gerät muss neu von Apple oder einem von Apple autorisierten Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Gerät auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 auf Sie übertragen worden sein. Das versicherte Gerät umfasst alle Ersatzprodukte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 dieser Polizze bereitgestellt werden.
- 1.15. „Befristete Polizze“ bezeichnet eine Polizze mit einer Laufzeit von 36 Monaten, die Sie einmalig oder über eine Zahlungsplanvereinbarung bezahlen und die Versicherungsschutz für das

versicherte Gerät bietet.

- 1.16. „Hardwareschutz“ bezeichnet die Absicherung, dass Ihr versichertes Gerät im Falle von unabsichtlicher Beschädigung und Batterieentladung repariert oder ersetzt wird.
- 1.17. „Versicherungssteuer“ bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Satzes zu zahlen ist. Die anwendbare Versicherungssteuer ist im Anhang angeführt.
- 1.18. „Versichertes Ereignis“ bezeichnet (a) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Geräts und/oder (b) eine Batterieentladung und/oder (c) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Supports, jeweils während des Versicherungszeitraums.
- 1.19. „macOS“ bezeichnet das Apple Betriebssystem des versicherten Geräts.
- 1.20. „Zahlungsplanvereinbarung“ bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der vollständigen Prämie für eine befristete Polizza 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 Abdeckungsnachweis, den Sie beim Kauf dieser Polizza erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Geräts, für das diese Polizza gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Polizza in einem Apple Store oder von einem von Apple autorisierten Händler erworben haben.
- 1.23. „Polizza“ bezeichnet das vorliegende Versicherungsdokument, in dem die AppleCare+ Versicherungsbedingungen für Ihre Jahrespolizza oder befristete Polizza (wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben) enthalten sind und das zusammen mit dem Anhang und dem Versicherungsschein, den Sie bei Abschluss von AppleCare+ erhalten haben, Ihren rechtsgültigen Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.
- 1.24. „Selbstbeteiligung“ bezeichnet die jeweils im Anhang angegebene Selbstbeteiligung für das versicherte Gerät, zahlbar bei jedem Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung, den Sie gemäß dieser Polizza geltend machen.
- 1.25. „Prämie“ bezeichnet den im Anhang ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Polizza 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 Gerät 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 oder Leasingnehmer des versicherten Geräts ist, und jede weitere Person, auf die eine befristete Polizza gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

2. Die Polizza

- 2.1. Ihre Polizza setzt sich zusammen aus diesem Versicherungsdokument, in dem die Bedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ dargelegt sind, dem Anhang und Ihrem Versicherungsschein. Bitte überprüfen Sie diese genau, um sicherzustellen, dass Sie den von Ihnen gewünschten Schutz erhalten. Wenn sich Ihre Wünsche und Bedürfnisse oder Ihre Daten, auf denen diese Polizza basiert, 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, und folgen Sie den Anweisungen.

3. Typ der Polizze und Versicherungszeitraum

- 3.1. Unabhängig davon, ob Sie eine befristete Polizze oder eine Jahrespolizze erworben haben, sind die Art Ihrer Polizze sowie Ihr Versicherungszeitraum auf Ihrem Kaufbeleg und/oder Ihrem Versicherungsschein angegeben.
- 3.2. Bei beiden Polizzenarten beginnt Ihr Hardwareschutz und Ihr technischer Support an dem Datum, an dem Sie Ihre Polizze erwerben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Geräts erwerben, erhalten Sie den Hardwareschutz und den technischen Support erst ab diesem Datum.
- 3.3. Befristete Polizze: Sowohl Ihr Hardwareschutz als auch Ihr technischer Support enden 36 Monate nach dem Zeitpunkt, an dem Sie Ihre Polizze erworben haben. Das Kaufdatum Ihrer Polizze steht auf dem Originalkaufbeleg Ihrer Polizze. Die Prämie ist per Kredit- oder Debitkarte oder über einen anderen zugelassenen Zahlungsweg zu entrichten, z. B. über Apple Pay (der „Zahlungsweg“). Wurde Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt (zum Beispiel wenn Ihre Abbuchung fehlgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür Sorge tragen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Wenn ein versichertes Ereignis eintritt und Ihre Zahlung nicht abgeschlossen ist, haben Sie keinen Anspruch auf Versicherungsschutz.
- 3.4. Jahrespolizze: Die Laufzeit Ihrer Polizze beträgt zwölf (12) Monate (d. h. ein (1) Jahr). Ihre Polizze verlängert sich jedes Jahr ab dem auf dem Originalkaufbeleg für Ihre Polizze angegebenen Datum, an dem Sie Ihre erste Jahrespolizze erworben haben. Sie stimmen zu, dass die Zahlungsquelle, die Sie für den Kauf Ihrer ersten Polizze verwendet haben, aufbewahrt wird. Für nachfolgende jährliche Verlängerungen wird die Zahlungsmethode automatisch vor dem auf Ihrem Originalkaufbeleg angegebenen Kaufdatum, an dem der nächste 12-Monatszeitraum beginnt, mit der jährlichen Prämie belastet. Falls Ihre Zahlungsquelle aus irgendeinem Grund nicht belastet werden kann und Sie die entsprechende Prämienzahlung nicht auf andere Weise rechtzeitig eingezahlt haben, wird Ihre Polizze gemäß Ziffer 10.7.1 gekündigt. Falls Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät anzubieten, kündigt Apple Ihnen schriftlich mit einer Frist von einem Monat; danach verlängert sich Ihre Polizze nicht mehr.
- 3.5. Ihr Versicherungsschutz kann bei beiden Arten von Polizzen früher enden, wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter von Ihrem Widerrufsrecht gemäß Ziffer 10 Gebrauch gemacht haben.
- 3.6. Diese Polizze erstreckt sich nicht auf Schäden an dem versicherten Gerät aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Abschluss dieser Polizze oder nach der Kündigung oder anderweitigen Beendigung der Polizze eintritt.

4. Versicherungsumfang

- 4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt „Hardwareschutz“ dieser Polizze einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG nach eigenem Ermessen dafür Sorge tragen, dass Apple eine folgender Leistungen vornimmt:
- 4.1.1. Reparatur des versicherten Geräts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple Originalteile, die die Apple Funktionsanforderungen erfüllen; oder

- 4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Gerät in Form eines Neugeräts der Marke Apple oder eines Geräts, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple Originalteile enthält, die die Apple Funktionsanforderungen erfüllen. Alle im Rahmen dieser Polizze bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell oder dasselbe Modell in einer anderen Farbe mit denselben oder erweiterten technologischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten) wie das ursprünglich versicherte Gerät (vorbehaltlich anwendbarer Updates von Verbraucher-Software). Oder das Ersatzgerät ist nach Wahl von Apple dasselbe oder ein neueres Modell, jedoch mit anderen technischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten als das ursprünglich versicherte Gerät. Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen versicherten Gerät gemäß dieser Polizze. Im Falle eines Ersatzes behält Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das ursprünglich versicherte Gerät, das dann Eigentum von Apple wird. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Gerät oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Gerät oder die Originalteile stammen.
- 4.2. Wenn eine Reparatur oder ein Ersatz gemäß den Ziffern 4.1.1 und 4.1.2 nicht möglich oder verfügbar ist, entschädigt Sie AIG in Form einer Gutschrift für den Apple Store, einer Apple Store-Karte oder einer Banküberweisung in Höhe des aktuellen Verkaufspreises für das versicherte Originalgerät (oder, wenn Apple das versicherte Gerätemodell derzeit nicht verkauft, des Einzelhandelspreises, zu dem Apple das versicherte Gerätemodell zuletzt verkauft hat) oder des Betrags, der für das versicherte Gerät bezahlt wurde, wie auf dem Originalkaufbeleg angegeben, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Im Falle einer Erstattung gemäß dieser Ziffer geht das versicherte Originalgerät in das Eigentum von Apple über, und Ihre Polizze erlischt automatisch, da Sie nicht mehr im Besitz des versicherten Geräts sind.
- 4.3. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1 eine Reparatur oder einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der von Apple autorisierte Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Gerät zu verwendende Betriebssystem als Bestandteil des Versicherungsschutzes entsprechend dieser Polizze installieren. Drittanwendungen, die auf dem ursprünglich versicherten Gerät installiert sind, sind infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Gerät kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Gerät erworben bzw. geleast haben, kann 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.
- 4.4. **Selbstbeteiligung.** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, den Sie gemäß dieser Polizze geltend machen, müssen Sie, bevor Sie Anspruch auf die Leistungen gemäß Ziffer 4.1 haben, die entsprechende Selbstbeteiligung gemäß dem Anhang an den Kosten des Anspruchs bezahlen. Die Selbstbeteiligung kann über einen zugelassenen Zahlungsweg an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider gezahlt werden. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizze ggf. in einem anderen Land als Österreich geltend machen, kann es sein, dass die Selbstbeteiligung oder die entsprechenden lokalen Kosten in der Währung dieses Landes und zu dem für dieses Land geltenden Satz zu leisten sind. Für weitere Einzelheiten gehen Sie bitte zu apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ und wählen Sie dort, das passende Gerät und den Standort aus, an dem Sie den Service in Anspruch nehmen möchten, um die geltenden Bedingungen und Gebühren angezeigt zu bekommen.

Damit die Selbstbeteiligung für den Anspruch der Kategorie 1 aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung angewendet werden kann, darf das versicherte Gerät keinen weiteren Schaden als den reinen Display-Schaden (wenn zutreffend) oder den reinen externen Gehäuseschaden (wenn zutreffend) haben, wenn dieser zusätzliche Schaden Apple daran hindern würde, das Display oder das externe Gehäuse des versicherten Geräts zu reparieren. Reine Display-Reparaturen sind nur für versicherte Geräte verfügbar, die ein Display haben. Unabsichtliche

Beschädigungen am Standfuß und/oder VESA-Adapter der Marke Apple, die zusammen mit Ihrem Display der Marke Apple verwendet werden, werden als unabsichtliche Beschädigungen behandelt, die nur das externe Gehäuse betreffen. Versicherte Geräte mit zusätzlichen Schäden fallen in die Kategorie der Ansprüche aufgrund von anderen unabsichtlichen Beschädigungen. Dabei wird eine Selbstbeteiligung in Höhe des Betrags fällig, der für Ansprüche aufgrund von unabsichtlichen Beschädigungen der Kategorie 2 gilt.

- 4.5. **Abdeckungsgrenze.** Es besteht keine Obergrenze für die Anzahl der Ansprüche, die Sie für Versicherte Ereignisse geltend machen können. Ansprüche, die gemäß Ziffer 7 nach Ihrem Versicherungszeitraum bei Apple und/oder AIG eingereicht werden und eingehen, sind möglicherweise nicht von dieser Polizza gedeckt.
- 4.6. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihrer Polizza geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Gerät nicht mehr fehlerfrei funktioniert. Der technische Support umfasst macOS, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Gerät und Apple TV oder einem kompatiblen, drahtlosen Gerät oder Computer, der die Verbindungsspezifikation des versicherten Geräts erfüllt. Er deckt die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Version von macOS und der Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion. „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 für Hardware gemäß dieser Polizza sind ausgenommen:
- 5.1.1. nicht versicherte Geräte;
 - 5.1.2. vorbeugende Wartung wie routinemäßige Servicearbeiten oder Reinigung des versicherten Geräts, wenn kein zugrundeliegendes Problem mit der Hardware oder Software besteht
 - 5.1.3. Schäden an dem versicherten Gerät, die durch Folgendes verursacht werden:
 - 5.1.3.1. Schäden, darunter unangemessen starke physische Schäden (die z. B. Folge dessen sind, dass das Produkt zerquetscht, verbogen oder in eine Flüssigkeit getaucht wurde), deren Ursache unsachgemäße Behandlung oder Missbrauch ist, die also absichtlich verursacht wurden, worunter auch die wissentliche Nutzung des versicherten Geräts für einen Zweck oder auf eine Weise fällt, für den/die es nicht bestimmt ist;
 - 5.1.3.2. tatsächliche oder versuchte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Geräts oder
 - 5.1.3.3. Service oder Reparatur (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple Mitarbeiter oder einen autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;
 - 5.1.4. ein versichertes Gerät mit einer absichtlich veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer oder ein versichertes Gerät, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein versichertes Gerät, das von Apple nicht autorisierte Bauteile enthält;
 - 5.1.5. der Verlust oder Diebstahl Ihres versicherten Geräts;
 - 5.1.6. versicherte Geräte, die nicht (einschließlich aller wichtigen Komponenten) an Apple zurückgegeben werden;

- 5.1.7. oberflächliche Schäden am versicherten Gerät, die die Funktionalität des versicherten Geräts nicht beeinträchtigen, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;
- 5.1.8. Schäden oder Ausfälle, die durch übliche Abnutzung und/oder Benutzung des versicherten Geräts verursacht wurden;
- 5.1.9. Schäden an dem versicherten Gerät, die durch Brand, Rauch, Explosion, Blitzschlag, Wind, Wasser, Überschwemmung, Erdbeben, Vulkanausbruch, Springflut, Erdrutsch, Hagel oder höhere Gewalt entstehen;
- 5.1.10. Schäden an dem versicherten Gerät, die durch Stoffe oder die Präsenz von Stoffen verursacht werden, die eine Gefahr für die menschliche Gesundheit darstellen (z. B. organische Stoffe);
- 5.1.11. Serviceleistungen zur Installation, Entfernung oder Entsorgung des versicherten Geräts;
- 5.1.12. Bereitstellung eines Geräts für die Zeit, in der das versicherte Gerät im Rahmen des Hardwareschutzes repariert oder ersetzt wird;
- 5.1.13. Ausfälle aufgrund von Design- und/oder Material- und/oder Verarbeitungsfehlern am versicherten Gerät; diese Ausfälle werden jedoch gesondert von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+- Versicherungsschutz gilt, gedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Gerät nicht von Apple erworben oder geleast haben;
- 5.1.14. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Geräts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Polizza ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder
- 5.1.15. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.
- 5.2. **Technischer Support.** Diese Polizza für technischen Support erstreckt sich nicht auf:
 - 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Geräts, von macOS oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, die gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple Webseite veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt nicht vorgesehen ist;
 - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich des Betriebssystems macOS und 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 Gerät und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Gerät, dem Betriebssystem macOS oder der Verbraucher-Software;
 - 5.2.4. die Nutzung eines Computers oder eines Betriebssystems, die in keinem Zusammenhang mit der Verbraucher-Software oder den Verbindungsschwierigkeiten mit dem versicherten Produkt steht;

- 5.2.5. Software mit Ausnahme von macOS oder Verbraucher-Software;
- 5.2.6. macOS Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als „Beta“, „Vorversion“, „Test“ oder in ähnlicher Weise gekennzeichnet ist;
- 5.2.7. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Gerät installiert bzw. gespeichert sind;
- 5.2.8. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Gerät installiert bzw. gespeichert sind, einschließlich Wiederherstellung und Neuinstallation von solchen Softwareprogrammen oder Benutzerdaten;
- 5.2.9. Webbrowser, E-Mail-Programme und Internetdienstanbieter-Software von Drittanbietern oder die zu ihrer Nutzung erforderlichen Konfigurationseinstellungen von macOS;
- 5.2.10. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Geräts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
- 5.2.11. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Geräts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Polizza ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder
- 5.2.12. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.

6. Allgemeine Vereinbarungen

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.
- 6.2. Für diese Polizza gelten folgende Bedingungen:
 - 6.2.1. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Hardwareschutz müssen alle versicherten Geräte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
 - 6.2.2. **Ausschluss vom Versicherungsschutz.** Der Schutz gemäß Ihrer Polizza unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Ausschlüssen.
 - 6.2.3. **Prämienzahlung und Schutz.** Die Prämie muss bezahlt sein, damit Hardwareschutz oder technischer Support in Anspruch genommen werden kann; es wird kein Anspruch gemäß dieser Polizza anerkannt, wenn die Prämie nicht vollständig bezahlt wurde.

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

- 6.2.4. **Nur für befristete Polizzen: Nichtzahlung der Raten.** Wenn Sie die Prämie für die befristete Polizza in Raten zahlen und es versäumt haben, Ihre rückständigen Raten bis zu dem in der Verzugsmitteilung genannten Datum zu zahlen, kann der Zahlungsplananbieter AIG auffordern, Ihre Polizza zu kündigen. AIG wird nach Erhalt einer solchen Aufforderung Ihrer Polizza mit sofortiger Wirkung kündigen.

Wenn Sie es versäumen, eine Rate zum Fälligkeitstermin zu bezahlen und Sie gemäß der Zahlungsplanvereinbarung im Verzug sind, sind Sie nicht dazu berechtigt, Hardwareschutz oder technischen Support in Anspruch nehmen, bevor Sie nicht Ihre rückständigen Raten vollständig beglichen haben.

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

- 6.2.6. **Ihr Wohnsitz und Alter.**

- 6.2.6.1. Wenn Sie kein Firmenkunde sind, können Sie diese Polizza nur dann erwerben, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Österreich haben und am Tag des Kaufs dieser Polizza mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.

- 6.2.6.2. Wenn Sie Firmenkunde sind, schließen wir nur eine Polizza mit Ihnen, wenn Sie das versicherte Gerät zur Verwendung im Zusammenhang mit einem in Österreich ansässigen Unternehmen erworben haben.

- 6.2.7. **Weitere Versicherung.** Wenn Sie eine andere Polizza besitzen, die während des Abdeckungszeitraums für das versicherte Gerät gilt, dann können Sie immer noch einen Anspruch gemäß dieser Polizza geltend machen, da AIG ungeachtet und abgesehen von jeder anderen Polizza einer Deckung zustimmt.

7. **Geltendmachen eines Anspruchs**

- 7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf support.apple.com/de-at zugreifen oder Apple unter der Nummer +43 (0)800 220325 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Geräts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.

- 7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden die auf dem versicherten Gerät 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 Gerät und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple Produkt ein versichertes Gerät ist.

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

- 7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Gerät 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 ein Ersatz zur Verfügung steht (falls dieser Fall eintreten sollte), werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Gerät im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

- 7.4.2. **Vor-Ort-Service.** Vor-Ort-Service steht für versicherte Geräte zur Verfügung, wenn sich das versicherte Gerät in einem Umkreis von 50 Meilen (80 Kilometern) von einem von Apple autorisierten Onsite Service Provider befindet. Wenn Apple feststellt, dass Vor-Ort-Service zur Verfügung steht, entsendet Apple einen Techniker an den Ort, an dem sich das versicherte Gerät befindet. Die Reparatur wird entweder vor Ort ausgeführt oder der Servicetechniker bringt das versicherte Gerät zu einem autorisierten Service Provider oder einer Apple Reparaturservicestelle. Apple organisiert dann nach der Reparatur den Transport des versicherten Geräts an Ihre Adresse. Wenn dem Techniker zu der vereinbarten Zeit kein Zugriff auf das versicherte Gerät gewährt wird, können für alle weiteren Vor-Ort-Besuche Gebühren erhoben werden. Gemäß Ziffer 4.1 gilt, dass in dem Fall, in dem eine Reparatur nicht möglich ist, ein Ersatz bereitgestellt wird. Apple organisiert dann den Transport des Ersatzes für das versicherte Gerät an Ihre Adresse.
- 7.4.3. **Do-it-yourself-Service („DIY“).** Ein DIY-Service ist für leicht austauschbare Produkte, Teile oder Zubehörteile wie z. B. Mäuse oder Tastaturen verfügbar, die ohne Werkzeug ausgetauscht werden können. Wenn der DIY-Service unter den jeweiligen Umständen zur Verfügung steht, findet das folgende Vorgehen Anwendung.
- 7.4.3.1. DIY-Service, bei dem Apple die Rückgabe des ersetzten Produkts, Teils oder Zubehörteils verlangt. Apple kann als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Austauschprodukts, der Austauschkomponente oder des Austauschzubehörteils und für die anfallenden Versandkosten eine Kreditkartenautorisierung verlangen. Wenn es Ihnen nicht möglich ist, eine Kreditkartenautorisierung zu ermöglichen, steht Ihnen dieser DIY-Service unter Umständen nicht zur Verfügung und Apple wird Ihnen alternative Möglichkeiten der Garantieleistung anbieten. Apple sendet Ihnen ein Austauschprodukt, Austauschteil oder Austauschzubehörteil, gegebenenfalls mit Installationsanleitungen sowie Anweisungen für die Rückgabe des ausgetauschten Produkts, Teils oder Zubehörs. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung, und das Produkt, Teil oder Zubehör und die Versandkosten an und von Ihrer Adresse werden Ihnen nicht berechnet. Falls Sie das ausgetauschte Produkt, Teil oder Zubehör nicht zurücksenden oder stattdessen ein Produkt, Teil oder Zubehör zurückschicken, das nicht das versicherte Gerät ist, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
- 7.4.3.2. DIY-Service, bei dem Apple keine Rückgabe des ersetzten Produkts, Teils oder Zubehörteils verlangt. Apple sendet Ihnen ein Austauschprodukt, Austauschteil oder Austauschzubehörteil, gegebenenfalls zusammen mit Installationsanleitungen sowie Anforderungen für die Entsorgung des ausgetauschten Produkts, Teils oder Zubehörs. Bei diesem DIY-Service ist keine Kreditkartenautorisierung erforderlich.
- 7.4.3.3. Apple ist nicht für Arbeitskosten, die im Rahmen des DIY-Service anfallen, verantwortlich. Sollten Sie weitere Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie Apple unter der oben angegebenen Telefonnummer oder besuchen Sie einen Apple Store oder autorisierten Apple Service Provider.
- 7.5. Die Serviceoptionen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz sind je nach lokalen Kapazitäten von Land zu Land unterschiedlich.
- 7.6. Besteht keine Möglichkeit, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.
- 7.7. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizza in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie haften außerdem für alle Zölle, die Mehrwertsteuer und alle anderen Steuern und Gebühren, die anfallen können.

- 7.8. Sie sind gegebenenfalls für Versandkosten und Bearbeitungsgebühren verantwortlich, wenn der Service für das versicherte Gerät nicht in dem Land erbracht werden kann, in dem Sie einen Anspruch geltend machen. Dies gilt nicht, wenn es sich um das Land handelt, in dem das Gerät gekauft wurde. Wenn der Hardwareschutz-Service außerhalb des Landes durchgeführt wird, in dem das Produkt gekauft wurde, behält sich Apple vor, Produkte und Teile Ihres versicherten Geräts mit vergleichbaren Produkten und Teilen, die dem lokalen Standard entsprechen, zu reparieren oder durch solche zu ersetzen.
- 7.9. Für **technischen Support** machen Sie Ihren Anspruch geltend, indem Sie Apple unter der Nummer (+43) 0800 220325 anrufen. Apple wird Sie um die Seriennummer Ihres versicherten Geräts bitten, um Sie unterstützen zu können.

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

Informationen zum internationalen Support	support.apple.com/HT201232
Von Apple autorisierte Service Provider und Apple Stores	locate.apple.com/at/de
Apple Support und Service	support.apple.com/de-at/contact

8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Polizze geltend machen, müssen Sie die folgenden Richtlinien einhalten:
- 8.1.1. Sie müssen angeben, wie sich der Schaden am Gerät äußert, was seine Ursachen sind und/oder worin Ihre Probleme mit dem versicherten Gerät bestehen;
- 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 Geräts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am versicherten Gerät angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, alle angezeigten Fehlermeldungen, die Maßnahmen, die vor Eintreten des Problems mit dem versicherten Gerät ergriffen wurden, und die Schritte, die zur Lösung des Problems unternommen wurden;
- 8.1.3. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Anweisungen befolgen und das versicherte Gerät 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. Etuis, Hüllen usw.), da diese nicht zurückgegeben werden können;
- 8.1.5. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem versicherten Gerät vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des versicherten Geräts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem versicherten Gerät befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß dieser Polizze versendet wird; und
- 8.1.6. Sie müssen Apple alle wichtigen Komponenten des Geräts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch unter dem Hardwareschutz erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.
- 8.2. Apple wird Ihr versichertes Gerät mit den ursprünglichen Konfigurationen zurückgeben bzw. ein Ersatzgerät mit den Konfigurationen des ursprünglich versicherten Geräts zur Verfügung stellen, vorbehaltlich möglicher Updates. Apple kann im Rahmen der Reparatur oder beim Ersatz Ihres versicherten Geräts macOS Updates installieren, die verhindern, dass auf dem

versicherten Gerät eine frühere Version von macOS wiederhergestellt werden kann. Drittanwendungen, die auf dem versicherten Gerät installiert sind, sind infolge eines macOS Updates möglicherweise nicht mit dem versicherten Gerät kompatibel oder funktionieren damit nicht mehr. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.

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

9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung

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

10. Vertragsbeendigung

- 10.1. Unabhängig von der Art Ihrer Versicherung können Sie diese Polizza jederzeit und ohne Angabe von Gründen mit sofortiger Wirkung kündigen; möglicherweise haben Sie dann wie nachstehend beschrieben Anspruch auf eine Rückerstattung. Bitte wenden Sie sich telefonisch unter der Nummer (+43) 0800 220325 an Apple. Sie können auch an folgende Adresse schreiben: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, und Ihre Polizza wird dann bei Erhalt Ihrer Kündigung beendet.
- 10.2. Um diese Polizza mittels Rückgabe Ihres versicherten Geräts gemäß den Rückgabebestimmungen Ihres ursprünglichen Verkaufskanals zu beenden (ausgenommen bei einem von Apple autorisierten Inzahlungnahme-Programm), wenden Sie sich bitte an den ursprünglichen Verkaufskanal, über den Sie Ihr versichertes Gerät erworben haben (unabhängig davon, ob es sich um einen von Apple autorisierten Händler oder um Apple selbst handelt). Sie erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Prämie.
- 10.3. Wenn Sie diese Polizza über einen von Apple autorisierten Händler abgeschlossen haben und innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf dieser Polizza kündigen, müssen Sie die Polizza möglicherweise über den von Apple autorisierten Händler kündigen, um eine vollständige Rückerstattung der Prämie zu erhalten.
- 10.4. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.5. Für befristete Polizen:
- 10.5.1. Wenn Sie Ihre Prämie in Raten zahlen, können Sie kündigen, indem Sie sich an Apple wenden oder indem Sie Ihren Zahlungsplananbieter kontaktieren und ihn auffordern, Ihre Versicherung für Sie zu kündigen.

- 10.5.2. Wenn Sie diese Polizza gemäß Ziffer 10.1 und nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Geräts kündigen, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.5.2.1. Wenn Sie sich innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags an Apple wenden, um diese Polizza zu widerrufen, wird Ihnen die von Ihnen gezahlte Prämie vollständig erstattet.
- 10.5.2.2. Wenn Sie diese Polizza später als dreißig (30) Tage ab dem Datum des ursprünglichen Erwerbs Ihrer Polizza gegenüber Apple kündigen, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung, deren Höhe von der verbleibenden Dauer Ihrer Polizza abhängt.
- 10.6. Für Jahrespolizzen:
- 10.6.1. AIG oder Apple im Namen von AIG kann Ihre Versicherung kündigen, wenn Sie eine jährliche Prämie nicht bei Fälligkeit zahlen. Wenn eine jährliche Prämie nicht bei Fälligkeit gezahlt wird, haben Sie einen Monat Zeit für die Zahlung. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist, wird die Polizza automatisch ab dem Datum beendet, an dem die nicht gezahlte Prämie fällig war. Wenn die Prämie innerhalb der Nachfrist von einem Monat gezahlt wird, bleibt der Versicherungsschutz bestehen, als wenn sie zum Fälligkeitszeitpunkt gezahlt worden wäre. Für Beschädigungen, die nach dem Verstreichen der Kulanzfrist von einem Monat eintreten, besteht kein Versicherungsanspruch, wenn die Prämie unbezahlt bleibt und Verzug vorliegt.
- 10.6.2. Wenn Sie diese Polizza gemäß Ziffer 10.1 und nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Geräts kündigen, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.6.2.1. Wenn Sie Kontakt zu Apple aufnehmen, um diesen Versicherungsvertrag innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Vertragsschlusses oder der jeweiligen Verlängerung Ihrer Polizza zu kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung der gesamten von Ihnen gezahlten Prämie.
- 10.6.2.2. Wenn Sie sich später als dreißig (30) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Vertragsschlusses oder der Verlängerung Ihrer Polizza mit Ihrer Kündigung an Apple wenden, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung der Prämie entsprechend dem verbleibenden Zeitraum Ihrer Polizza.
- 10.6.3. Sie können die automatische Verlängerung Ihrer Jahrespolizza auch verhindern, indem Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie abschalten. Rufen Sie dazu auf Ihrem versicherten Produkt support.apple.com/HT202039 auf und wählen Sie „Abo kündigen“ oder nutzen Sie direkt Ihre Abrechnungsplattform. Wenn Sie die Belastung für die Verlängerungsprämie deaktivieren, gilt diese Handlung als Erklärung Ihres Willens, Ihrer Jahrespolizza zu dem Ende des Jahres, für das Ihre letzte Jahresprämie gezahlt wurde, zu kündigen. Ihre Jahrespolizza bleibt bis Mitternacht des letzten Tages dieses Jahres aktiv, und zu diesem Zeitpunkt wird sie gekündigt, ohne dass Sie eine Erstattung für die Kündigung erhalten.
- 10.7. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.
- 10.8. Ihre Rückerstattung wird entweder durch eine Gutschrift über den Zahlungsweg, den Sie beim Kauf der Polizza verwendet haben, oder über Ihren gespeicherte Zahlungsweg für Jahrespolizzen oder, falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie ausgezahlt. Wenn Ihre befristete Polizza über einen Zahlungsplananbieter finanziert wird, kann jede Rückerstattung an den Zahlungsplananbieter erfolgen, der die Polizza bezahlt hat.

- 10.9. Wenn Sie Ihr versichertes Gerät bei Apple oder einem autorisierten Apple Händler im Rahmen eines Inzahlungnahme-Programms abgeben, gilt dies bei Jahrespolizzen als Erklärung Ihres Willens, Ihre Jahrespolizze zu kündigen. Abhängig von dem Datum der Inzahlungnahme steht Ihnen möglicherweise eine Erstattung nach Ziffer 10.5 zu.
- 10.10. Falls Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät oder ein Gerät der Marke Apple mit einer gleichwertigen Funktionalität zu erbringen, kann AIG oder Apple im Namen von AIG Ihre Polizze beenden. In diesem Fall wird Ihnen mit einer Frist von einem Monat gekündigt und Ihre Polizze erneuert sich nicht mehr.

11. Übertragung von befristeten Polizzen

- 11.1. Sie können eine befristete Polizze bei der Übertragung des Eigentums an dem versicherten Gerät an eine andere in Österreich wohnhafte Person, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist, mitübertragen, sodass die neue Vertragspartei für den restlichen Versicherungszeitraum den verbleibenden Versicherungsschutz genießt. Ein Firmenkunde kann die befristete Polizze nur auf einen anderen Firmenkunden übertragen. Ihre Jahrespolizze ist nicht übertragbar.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter +43 0800 220325 oder schriftlich an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Polizze benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Geräts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen.
- 11.3. Nach Kenntnisnahme der Übertragung der Polizze stellt Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Versicherungsschein an den Erwerber aus.

12. Beschwerden

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Ihnen ein zuvorkommender, fairer und rascher Service zusteht. AIG hat Apple beauftragt, Beschwerden zu Ansprüchen auf Hardwareschutz und technischen Support und alle Versicherungsbeschwerden für AIG zu bearbeiten, damit Sie für alle Angelegenheiten einen einheitlichen 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 versicherten Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

Für schriftliche Anfragen:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
Telefonisch:	(+43) 0800 220325
Für Online-Anfragen:	Über „Apple Support kontaktieren“ unter support.apple.com/de-at/contact

- 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. Bitte beachten: 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:

Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)
Verbraucherinformation & Beschwerdewesen
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Wien, Österreich

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

Per Fax: +43-1 249 59-5599

Per Online-Kontaktformular: webhost.fma.gv.at/RequestsAndComplaints/complaint

Per E-Mail: fma@fma.gv.at

Österreichisches Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
Beschwerdestelle – Versicherungsvermittler
Abteilung I/7
Stubenring 1
1010 Wien, Österreich

Telefonisch: +43-1 71100/805782

Per E-Mail: stefan.trojer@bmwfw.gv.at

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

Telefonisch: +353 16620899

Per E-Mail: info@fspo.ie

Möglicherweise kann der Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman eine Beschwerde nicht berücksichtigen, wenn sie von einer Aktiengesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Mio. Euro vorgelegt wird.

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

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

13. Allgemeine Informationen

- 13.1. Diese Polizzae unterliegt österreichischem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass die österreichischen Gerichte für etwaige Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Polizzae zuständig sind.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Polizzae stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Polizzae erfolgt jeweils in deutscher Sprache.
- 13.3. AIG gewährt keinen Versicherungsschutz und zahlt keine Ansprüche oder Leistungen im Rahmen dieser Polizzae, wenn die Gewährung eines solchen Versicherungsschutzes, die Zahlung eines solchen Anspruchs oder die Gewährung einer solchen Leistung AIG, die Muttergesellschaft von AIG oder das oberste kontrollierende Unternehmen Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen im Rahmen von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften des Vereinigten Königreichs, des Großherzogtums Luxemburg, der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
- 13.4. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg eingetragen ist. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, 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, caa.lu/.
- Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, hat ihren eingetragenen Firmensitz in der Herrengasse 1-3, 1010 Wien, Österreich, und ist mit der Firmenbuchnummer FN 387794 k im österreichischen Handelsregister eingetragen. Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, unterliegt der Aufsicht der Österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA). Die Kontaktadresse der FMA lautet Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien. Tel.: (+43) 1 249 59 0. Fax (+43-1) 249 59-5499. fma.gv.at.
- 13.5. Etwaige Berichte über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. sind gegebenenfalls hier zu finden: aig.lu/.
- 13.6. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Polizzae 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.
- 13.7. Apple Distribution International Limited, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, ist in Irland unter der Registrierungsnummer 470672 bei der Central Bank of Ireland eingetragen. Diese Informationen können unter registers.centralbank.ie überprüft werden. Apple Distribution International Limited ist vertraglich mit der AIG Europe S.A. verbunden. Apple Distribution International Limited hält weder direkt noch indirekt mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals eines Versicherungsunternehmens. Kein Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens hält direkt oder indirekt eine Beteiligung von mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals an Apple Distribution International Limited. Apple Distribution International Limited erhält Prämien im Namen der AIG Europe S.A. oder Geldbeträge, die für Kunden bestimmt sind. Apple Distribution International Limited ist in Österreich im Rahmen der EU-Regelungen über die Dienstleistungsfreiheit tätig.

- 13.8. Die Bedingungen dieser Polizze können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden.
- 13.9. Bei Jahrespolizzen wird AIG (oder Apple im Namen von AIG) Sie von etwaigen Änderungen der Versicherungsbedingungen für diese Polizze – einschließlich Prämie oder Selbstbeteiligung – mit einer Frist von einem Monat zum Ende jedes Monatszeitraums schriftlich benachrichtigen. Wir werden nur dann wesentliche Änderungen vornehmen, wenn diese Polizze von einer Gesetzesänderung betroffen ist (zum Beispiel Änderung der Versicherungssteuer), um Anpassungen an Wechselkursschwankungen durchzuführen, um eine Änderung unseres Versicherungskonzepts umzusetzen (unter anderem Ausweitung oder Verbesserung Ihres Versicherungsschutzes) oder soweit es für einen Ausgleich der Schadensregulierungskosten erforderlich ist.

Wenn Sie mit den Änderungen einverstanden sind und Sie allen Änderungen zustimmen, hat diese Polizze weiter Bestand.

Wenn Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, können Sie diese Polizze gemäß Ziffer 10.1 kündigen, oder AIG (oder Apple im Namen von AIG) übermitteln Ihnen eine schriftliche Kündigung und Ihre Jahrespolizze wird zum nächsten Verlängerungstermin beendet.

Falls AIG die Versicherungsbedingungen ändert, um Ihren Versicherungsschutz ohne zusätzliche Kosten zu verbessern, gelten solche Versicherungsbedingungen sowohl bei Jahrespolizzen als auch bei befristeten Polizzen unmittelbar.

Verwendung personenbezogener Daten durch AIG

Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich nimmt den Schutz von Kundendaten ernst.

„Personenbezogene Daten“ bezeichnet und bezieht sich auf Sie oder andere Personen. Der Zweck dieser Mitteilung besteht darin, (i) Sie über die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, zu informieren, und (ii) Ihr Einverständnis und Ihre eindeutige Zustimmung zur Verarbeitung und Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten für die unten beschriebenen Zwecke einzuholen.

Arten von personenbezogenen Daten, die wir möglicherweise erheben und warum – Abhängig von unserer Beziehung zu Ihnen kann zu den erhobenen personenbezogenen Daten Folgendes gehören: Identifizierungs- und Kontaktdaten und andere von Ihnen bereitgestellte personenbezogene Daten. Die verarbeiteten personenbezogenen Informationen werden detailliert in der Datenschutzrichtlinie beschrieben, die unter aig.co.at/datenschutzrichtlinie oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Personenbezogene Daten können für nachstehende Zwecke genutzt werden:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Kommunikation, Bearbeitung von Ansprüchen und Zahlung
- Management und Prüfung unserer geschäftlichen Tätigkeiten
- Einhaltung der geltenden Gesetze oder Reaktion auf Anfragen von Behörden oder anderen staatlichen Stellen mit gerichtlicher Anordnung im Rahmen der Untersuchung, Aufdeckung und Verhinderung von Betrug
- Geltendmachung und Verteidigung von Rechtsansprüchen
- Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften, einschließlich der Einhaltung von Gesetzen außerhalb des Landes, in dem Sie wohnen
- Überwachung und Aufzeichnung von Service- und Support-Anrufen zu Qualitätssicherungs-, Schulungs- und Sicherheitszwecken

Weitergabe personenbezogener Daten - Zu den oben genannten Zwecken geben wir möglicherweise personenbezogene Daten an unsere Konzernunternehmen und andere Dienstleister weiter. Eine Liste unserer Konzernunternehmen, die möglicherweise Zugriff auf personenbezogene Daten haben, finden Sie unter: aig.com/worldwide#002.

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

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

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

Einverständniserklärung – Mit der Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsantrag und Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass Sie unsere Datenschutzrichtlinie, die unter aig.co.at/datenschutzrichtlinie abrufbar ist, gelesen haben und damit einverstanden sind, dass Ihre personenbezogenen Daten wie oben beschrieben erhoben und verarbeitet werden (einschließlich der Offenlegung und internationalen Übermittlung). Ihre Einwilligung können Sie jederzeit kostenfrei, auch getrennt nach Verarbeitungszweck oder Weitergabe, per E-Mail an info.oesterreich@aig.com widerrufen. Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Versicherungsvertrag möglicherweise nicht weiterführen, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung

solcher personenbezogener Daten widerrufen, die für die Erfüllung Ihres Vertrags unbedingt erforderlich sind. Um Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten zu erhalten, unrichtige Daten zu korrigieren oder die Löschung oder Unterdrückung personenbezogener Daten zu verlangen, senden Sie bitte eine E-Mail an info.oesterreich@aig.com. Soweit Sie AIG personenbezogene Daten über eine andere Person zur Verfügung gestellt haben (oder bereitstellen werden), bestätigen Sie durch die nachstehende Unterschrift, dass Sie der Person Informationen über den Inhalt dieser Datenschutzrichtlinie zur Verfügung gestellt haben und dass Sie berechtigt sind, personenbezogene Daten dieser Person gegenüber AIG offenzulegen, wie in der Datenschutzrichtlinie beschrieben.

Unterschrift	_____
Name in Druckbuchstaben	_____
Datum	_____

Bitte per E-Mail an info.deutschland@aig.com oder per Post an Consumer Head, AIG Europe S.A.,
Direktion für Deutschland, Datenschutz, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt zurücksenden.

090424 AC+ Mac Austria v2.2 - German